

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>SERVIZIO ORIENTAMENTO E PLACEMENT</b>	<b>CODICE</b>	113104Di_03
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Sportello informativo sui corsi di studio, servizio counseling e di accoglienza. Sportello placement e accompagnamento al lavoro.		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento Jonico in Sistemi giuridici ed economici del Mediterraneo: società, ambiente, culture		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
<b>Responsabile</b>	dott.ssa Tiziana Ciaciulli		
<b>Destinatari</b>	FUTURI STUDENTI, STUDENTI E LAUREATI		
<b>Contatti</b>	<a href="mailto:anna.grottola@uniba.it">anna.grottola@uniba.it</a>		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	SITO WEB, MAIL ISTITUZIONALE, TELEFONO, posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	GIOVEDÌ 9,00-11,00		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	NESSUNO		
<b>Modulistica</b>	NESSUNA		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/sistemi-giuridici-ed-economici/orientamento-tutorato/job-placement">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/sistemi-giuridici-ed-economici/orientamento-tutorato/job-placement</a>		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale	0,2	0,2
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	5
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	1	1
Trasparenza	Livello di completezza delle informazioni	INDPROC_20	(Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio/ Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare)*100	Percentuale	100	100
	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	100	100
Efficienza	Eventi	INDPROC_30	(Numero di eventi realizzati nell'anno t - Numero di eventi realizzati nell'anno t-1)/Numero di eventi realizzati nell'anno t-1	Numero	11	11
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	3,7	3,8

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a>