

Denominazione del servizio	SERVIZIO TIROCINI CURRICULARI	CODICE	113104Di_04
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto amministrativo all'attivazione e gestione attività di tirocinio (ad esempio gestione convenzioni, progetti formativi, proroghe, chiusura del percorso, ecc.)		
Dipartimento	Dipartimento Jonico in Sistemi giuridici ed economici del Mediterraneo: società, ambiente, culture		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	dott.ssa Tiziana Ciaciulli		
Destinatari	STUDENTI, AZIENDE E ENTI		
Contatti	simone.basile@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	SITO WEB, MAIL ISTITUZIONALE, TELEFONO, posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano		
Giorni e orari di apertura degli uffici	LUN e GIOV 9.30-11.00 MAR e MER 10.00-12.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	NESSUNO		
Modulistica	NESSUNA		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/sistemi-giuridici-ed-economici/orientamento-tutorato/tirocinio-formativo		

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	0,8	0,8
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	\bar{x} giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	2	1
Trasparenza	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
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	3,8	3,9

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