

Denominazione del servizio	<b>Internazionalizzazione</b>	CODICE	113103RI_03			
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Attività dipartimentali per l'internazionalizzazione: mobilità internazionale docenti, accordi di collaborazione internazionale					
Dipartimento	Dipartimento Jonico in "Sistemi Giuridici ed Economici del Mediterraneo: società, ambiente, culture"					
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione					
Responsabile	dott.ssa Sabina Martemucci					
Destinatari	DOCENTI, DOTTORANDI, STUDENTI, STRUTTURE DI ATENEO, DOCENTI STRANIERI					
Contatti	<a href="mailto:sabina.martemucci@uniba.it">sabina.martemucci@uniba.it</a>					
Modalità di accesso al servizio (canali)	<i>mail istituzionale, PEC, telefono, posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano</i>					
Giorni e orari di apertura degli uffici	<i>lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.30</i>					
Eventuali costi a carico dell'utente	<b>Nessuno</b>					
Modulistica	<b>Modulistica di Ateneo</b>					
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="http://www.uniba.it/dipartimentojonico">www.uniba.it/dipartimentojonico</a>					
<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>Codice indicatore</b>	<b>Unità di misura/formula di calcolo</b>	<b>Unità di Misura</b>	<b>Valore di partenza (2020)</b>	<b>Target 2021</b>
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	Numero	22	25
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	5
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 - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4,8	4,9
Efficacia - completezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4,5	4,6
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<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>					
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)					
Modalità di presentazione del reclamo	<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>					
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	<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>					