

Denominazione del servizio	SERVIZIO ORIENTAMENTO E PLACEMENT	CODICE	112104Di_03
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Sportello informativo sui corsi di studio, servizio counseling e di accoglienza. Sportello placement e accompagnamento al lavoro.		
Dipartimento	Dipartimento di Scienze Agro-Ambientali e Territoriali		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile	Fara Martinelli		
Destinatari	FUTURI STUDENTI, STUDENTI E LAUREATI		
Contatti	segreteria@didattica.disaat@uniba.it, domenico.pellerano@uniba.it, orientamento.agraria@uniba.it,		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, sito web, piattaforma teams, piattaforma Portiamo Valore		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Orientamento: lunedì 10.00-12.00; martedì 10.00-12.00 e 14.30-16.30; mercoledì 10.00-12.00; giovedì 10.00-12.00 e 14.30-16.30; venerdì 10.00-12.00 - Placement: lunedì 11.00-12.00; martedì 15.00-16.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/didattica/or/sportello-orienta		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/didattica/or/sportello-orienta https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/didattica/attivita-didattica/job-placement-1		

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	80	85
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	5	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	3	3
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	85	90
	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	80	85
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	-0,29	-0,2
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	2,8	3,5

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