

Denominazione del servizio	Servizio di formazione post-laurea	CODICE	112304Di_01
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto amministrativo alla realizzazione ed erogazione delle attività connesse alla formazione post laurea. Sportello didattico informativo per i corsisti.		
Dipartimento	Dipartimento di Scienze del Suolo, della Pianta e degli Alimenti		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile	Fara Martinelli		
Destinatari	FREQUENTANTI CORSI POST LAUREA; DOCENTI		
Contatti	didattica.disspa@uniba.it, fara.martinelli@uniba.it, 080 5443073		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, sito web, piattaforma ESSE3, piattaforma teams, pagina facebook		
Giorni e orari di apertura degli uffici	martedì: ore 11.00-13.00/15.00-17.00; mercoledì: ore 11.00-13.00/15.00-16.30; giovedì: ore 11.00-13.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/regolamenti-modulistica/regolamenti-modulistica-didattica		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/attivita-didattica		

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	60	80
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	6	6
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	INDPROC_100	Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	5	3
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	4	3
Trasparenza	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	INDPROC_19	(Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100	Numero	80	90
	Pubblicazione sulla pagina dedicata delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_113	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	80	85
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	4,3	4,7

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



Denominazione del servizio	SERVIZIO IN SUPPORTO ALLA MOBILITA' STUDENTESCA	CODICE	112304Di_02
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Servizio accoglienza agli studenti stranieri e di accompagnamento in itinere.		
Dipartimento	Dipartimento di Scienze del Suolo, della Pianta e degli Alimenti		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile	Fara Martinelli		
Destinatari	STUDENTI		
Contatti	fara.martinelli@uniba.it - 080 5443073		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, sito web		
Giorni e orari di apertura degli uffici	martedì: ore 11.00-13.00/15.00-17.00; mercoledì: ore 11.00-13.00/15.00-16.30; giovedì: ore 11.00-13.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/regolamenti-modulistica/regolamenti-modulistica-didattica		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/attivit�-didattica https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/english		

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	60	80
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	4
Tempestività	Tempi medi per il riconoscimento dei CFU	INDPROC_11	Σ giorni impegnati per il riconoscimento dei CFU dal giorno della richiesta/Numero totale di richieste	Giorni	13	10
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	4	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	90	95
Efficienza	Numero di utenti	INDPROC_22	Numero di utenti nell'anno in corso	Numero	15	16
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	4,5	4,8

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



Denominazione del servizio	SERVIZIO ORIENTAMENTO E PLACEMENT	CODICE	112304Di_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 del Suolo, della Pianta e degli Alimenti		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile	Fara Martinelli		
Destinatari	FUTURI STUDENTI, STUDENTI E LAUREATI		
Contatti	didattica.disspa@uniba.it, stefania.luisi@uniba.it, fara.martinelli@uniba.it, orientamento.agraria@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, sito web, piattaforma teams, piattaforma Portiamo Valore, piattaforma AGRIPodcast		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Orientamento: lunedì 10.00-13.00; martedì 10.00-13.00 e 14.30-16.30; mercoledì 10.00-13.00; giovedì 10.00-13.00 e 14.30-16.30; venerdì 10.00-12.00 - Placement: martedì: ore 11.00-13.00/15.00-17.00; mercoledì: ore 11.00-13.00/15.00-16.30; giovedì: ore 11.00-13.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/attivita-didattica/orientamento		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/attivita-didattica/orientamento https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/attivita-didattica/job-placement		

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	6	6
Tempestività	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	± 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	4,3	4,8

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	Questionari 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



Denominazione del servizio	SERVIZIO TIROCINI CURRICULARI	CODICE	112304Di_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 di Scienze del Suolo, della Pianta e degli Alimenti		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile	Fara Martinelli		
Destinatari	STUDENTI, AZIENDE E ENTI		
Contatti	anna.vox@uniba.it - 0805442959		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, sito web, piattaforma teams, piattaforma Portiamo Valore		
Giorni e orari di apertura degli uffici	martedì: ore 11.00-13.00/15.00-17.00; mercoledì: ore 11.00-13.00/15.00-16.00; giovedì: ore 11.00-13.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/attivita-didattica/tirocinio-tesi		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/attivita-didattica/tirocinio-tesi		

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	60	80
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	4	3
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	90	95
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	4	4,5

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



Denominazione del servizio	SERVIZIO INFORMATIVO DIDATTICO	CODICE	112304Di_06
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Sportello informativo didattico per gli studenti dei corsi di studio (ad esempio esami di profitto, calendario didattico, sedute di laurea, ecc.)		
Dipartimento	Dipartimento di Scienze del Suolo, della Pianta e degli Alimenti		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile	Fara Martinelli		
Destinatari	STUDENTI		
Contatti	didattica.disspa@uniba.it, fara.martinelli@uniba.it, carmine.pellegrini@uniba.it, orientamento.agraria@uniba.it, 080 5443073, 080 5443025, 080 5442845		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, sito web, piattaforma ESSE3, piattaforma teams, pagina facebook		
Giorni e orari di apertura degli uffici	martedì: ore 11.00-13.00/15.00-17.00; mercoledì: ore 11.00-13.00/15.00-16.30; giovedì: ore 11.00-13.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/regolamenti-modulistica/regolamenti-modulistica-didattica		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disspa/attivita-didattica		

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	60	80
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	6	6
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di informazioni	INDPROC_114	Z giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	4	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	90	95
	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	90	95
Efficacia	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4,5	4,8
	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4,4	4,7

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