

Denominazione del servizio	SERVIZIO IN SUPPORTO ALLA MOBILITA' STUDENTESCA	CODICE	112404Di_02
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Servizio accoglienza agli studenti stranieri e di accompagnamento in itinere.		
Dipartimento	Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi agli Studenti		
Responsabile	Elisa Buono		
Destinatari	STUDENTI		
Contatti	elisa.buono@uniba.it 080/5714629		
Modalità di accesso al servizio (canali)	telefono-mail- sportello		
Giorni e orari di apertura degli uffici	giovedì pomeriggio dalle 14:30 alle 17:00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	Moduli richieste		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/forpsicom/modulistica-studenti		

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	20	40
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
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	30	28
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impegnati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni	Giorni	30	24
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	60	80
	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	60	80
Efficienza	Numero di utenti	INDPROC_22	Numero di utenti nell'anno in corso	Numero	40	45
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	3,4	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