

Denominazione del servizio	SERVIZIO ORIENTAMENTO E PLACEMENT	CODICE	112404Di_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 della Formazione, Psicologia, Comunicazione		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi agli Studenti		
Responsabile	Elisa Buono		
Destinatari	FUTURI STUDENTI, STUDENTI E LAUREATI		
Contatti	referenti: Federica Piccarreta, Angela Santulli, Carmela Somma; orientamento.forpsicom@uniba.it ; placement.forpsicom@uniba.it ; 080.5714726 - 080.5714741		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, sportello, telefono, teams		
Giorni e orari di apertura degli uffici	orientamento e placement: stanza 101 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 dalle 14.30 alle 16.30 Lunedì e Mercoledì		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	modulo anagrafica		
Maggiori informazioni (link utili)	www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/forpsicom/orientamento-e-tutorato/orientamento-e-tutorato		

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	3	4
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	20	16
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	80	85
	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	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	8	10
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