

Denominazione del servizio	SERVIZIO TIROCINI CURRICULARI	CODICE	112404Di_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 della Formazione, Psicologia, Comunicazione		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi agli Studenti		
Responsabile	Elisa Buono		
Destinatari	STUDENTI, AZIENDE E ENTI		
Contatti	referente <i>Giustina Caprioli</i> , segreteriaadidattica.forpsicom@uniba.it 080/5714417, 4383, 4848, 4724,		
Modalità di accesso al servizio (canali)	<i>mail, telefono, sportello</i>		
Giorni e orari di apertura degli uffici	<i>martedì e mercoledì: 10.00 - 12.00 mercoledì anche 14.30 - 16.30</i>		
Eventuali costi a carico dell'utente	<i>nessuno</i>		
Modulistica	<i>moduli richieste</i>		
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	40	60
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	3
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	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
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