

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Internazionalizzazione</b>
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Attività dipartimentali per l'internazionalizzazione: mobilità internazionale docenti, accordi di collaborazione internazionale
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Scienze della terra e geoambientali
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Ricerca e terza missione
<b>Responsabile</b>	Lucrezia Longo
<b>Destinatari</b>	DOCENTI, DOTTORANDI, STUDENTI, STRUTTURE DI ATENEO, DOCENTI STRANIERI
<b>Contatti</b>	dott.ssa Teresa Lodeserto 0805442557 e-mail <a href="mailto:teresa.lodeserto@uniba.it">teresa.lodeserto@uniba.it</a>
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	Sportello, telefono, mail
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	<b>nessuno</b>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.geo.uniba.it/personale/organigramma/2-non-categorizzato/690-uo-r">http://www.geo.uniba.it/personale/organigramma/2-non-categorizzato/690-uo-r</a>
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="http://www.geo.uniba.it/personale/organigramma/2-non-categorizzato/690-uo-r">http://www.geo.uniba.it/personale/organigramma/2-non-categorizzato/690-uo-r</a>

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Incremento dell'orario di apertura al pubblico
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio
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
Efficacia - conformità	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction
Efficacia - completezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione</a>

<b>CODICE</b>	112503Ri_03
<i>it</i>	
<a href="#">ricerca.html</a>	
<a href="#">ricerca.html</a>	

Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Numero	10	10
Numero	3	3
Percentuale	100	100
Numero	5,7	4<X>5
Numero	5,5	4<X>5

<a href="#">e-utenti</a>	