

Denominazione del servizio	Servizio orientamento	CODICE	<i>MED</i>
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Sportello informativo sui corsi di studio		
Dipartimento	Struttura amministrativa della Scuola di Medicina		
Unità organizzativa responsabile	U.O Didattica e servizi agli Studenti		
Responsabile	<i>Teresa Mazzarella</i>		
Destinatari	studenti e futuri studenti		
Contatti	<i>Valentina Del Conte 0805478668 valentina.delconte@uniba.it; Pasquale Bonasia 0805478664 pasquale.bonasia@uniba.it;</i>		
Modalità di accesso al servizio (canali)	<i>email; front office; telefonico;</i>		
Giorni e orari di apertura degli uffici	<i>10.00-13-00</i>		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	nessuna		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/it/scuole/medicina/studenti/orientamento-e-placement		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore (alcuni esempio)	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità	Gestione digitalizzata dei documenti	INDPROC_111	(Numero di documenti digitalizzati/Numero di documenti prodotti)*100	Percentuale	100	100
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	5	1
Trasparenza	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	INDPROC_92	(Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100	Percentuale	100	100
Efficacia - conformità	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Percentuale	100	100

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