

Denominazione del servizio	<b>Servizio di formazione post-laurea</b>	<b>CODICE</b>	112104Di_01
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Supporto amministrativo alla realizzazione ed erogazione delle attività connesse alla formazione post laurea. Sportello didattico informativo per i corsisti.		
Dipartimento	Dipartimento di Scienze Agro-Ambientali e Territoriali		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile	Fara Martinelli		
Destinatari	FREQUENTANTI CORSI POST LAUREA; DOCENTI		
Contatti	segreteria@didattica.disaat@uniba.it, fara.martinelli@uniba.it, orientamento.agraria@uniba.it, 080 5443056, 080 5443073, 080 5442845		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, sito web, piattaforma teams		
Giorni e orari di apertura degli uffici	martedì, mercoledì, giovedì - dalle 11,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 17,00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/didattica/attivita-didattica/regolamenti-e-modulistica-page">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/didattica/attivita-didattica/regolamenti-e-modulistica-page</a>		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/didattica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/didattica</a>		

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	60	80
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	5
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta	INDPROC_100	Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	5	3
	Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social	INDPROC_110	Σ giorni impiegati per l'aggiornamento / Numero totale di pubblicazioni	Giorni	4	3
Trasparenza	Livello di aggiornamento delle informazioni pubblicate in applicazione delle norme di trasparenza	INDPROC_19	(Numero di informazioni aggiornate/Numero totale di informazioni da pubblicare)*100	Numero	80	90
	Pubblicazione sulla pagina dedicata delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_113	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	80	85
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	3,5	4

Proposte inviate ad ottobre 2020	
Proposta Valore di partenza 2020	Proposta Target 2020
60	80
4	5
5	3
4	3
80	90
80	85
3,5	4

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