

## UFFICIO JOB PLACEMENT

### SERVIZI AGLI STUDENTI E ALLE AZIENDE – ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

#### Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio fornisce informazioni su:

- servizi offerti dal placement ed indirizzamento alla struttura interna dedicata all'orientamento e all'incrocio domanda/offerta e/o ad altre strutture del territorio competenti
- sistema produttivo ed imprenditoriale locale
- banca dati CV studenti e laureati

#### Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato a sportello e con un'accessibilità multicanale

#### Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Studenti e laureati /Enti ed Imprese

#### Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
UFFICIO JOB PLACEMENT					
Servizio al pubblico: SERVIZI AGLI STUDENTI E ALLE AZIENDE – ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio: apertura al pubblico	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative	2/5	
			Numero giornate lavorative con apertura pomeridiana al pubblico/ numero totale giornate lavorative	2/5	
			Numero ore lavorative con apertura al pubblico all'utenza studenti - laureati / numero totale ore lavorative	10/36 ore settimanali	
			Numero ore lavorative con apertura al pubblico all'utenza Enti e Aziende / numero totale ore lavorative	100%	
	Accessibilità multicanale	Tempi di attesa per l'accesso allo sportello (tempo massimo 30 minuti)	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero di prestazioni (accesso allo sportello) non effettuate entro il tempo previsto (tempo massimo di attesa per l'accesso allo sportello: 30 minuti) / numero totale di richieste pervenute	10%
				Disponibilità del servizio tramite ( telefono, mail, PEC, web, social)	Numero richieste (ricevute tramite mail) evase / Numero totale richieste ricevute tramite mail



STANDARD DI QUALITA'				
UFFICIO JOB PLACEMENT				
Servizio al pubblico: SERVIZI AGLI STUDENTI E ALLE AZIENDE – ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
			Numero canali utilizzati / numero canali disponibili	80%
			Numero accessi web alla pagina dello sportello Placement / numero accessi web alla pagina laureati del sito web di Ateneo	20%
			Numero reclami per servizio multicanale / numero richieste pervenute	10%
Continuità	Continuità nell'erogazione del servizio	Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del servizio	Numero ore di fornitura del servizio tramite sportello / numero ore lavorative	30/120
			Numero ore di fornitura del servizio tramite mail / numero ore mensili	30/120
		Attivazione di azioni per ridurre i disagi agli utenti in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio	Numero di casi di non funzionamento del servizio tramite accessibilità allo sportello	10%
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti	Attivazione di azioni per ridurre i disagi agli utenti in caso di numero elevato di richieste	Numero di prestazioni effettuate / Numero totale di richieste pervenute	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione del servizio (6 giorni lavorativi)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (6 giorni lavorativi) / Numero totale di richieste pervenute	90%
		Reclami relativi alla tempestività	Numero reclami (fondati) relativi alla tempestività / numero totale richieste ricevute	10%
Trasparenza	Carta dei servizi	Livelli essenziali delle prestazioni	pubblicazione di una Carta dei servizi di placement, in formato digitale e disponibile sul sito	Presenza costante
			Aggiornamento della Carta dei servizi	annuale
	Responsabile	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio (nominativo della persona responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio)	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
	Referente	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il referente del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
Procedure di contatto		Pubblicazione sul sito web	Presenza dell'informazione sul	Presenza costante



STANDARD DI QUALITA'				
UFFICIO JOB PLACEMENT				
Servizio al pubblico: SERVIZI AGLI STUDENTI E ALLE AZIENDE – ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	sito web	10 giorni
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	
	Orari di apertura al pubblico	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli orari di apertura al pubblico	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
	Modalità di fruizione del servizio	Informazioni su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / numero spazi web da aggiornare	2%
			Numero accessi web alla pagina del servizio / numero accessi web al sito web di Ateneo	
		Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
	Tempistica	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata	Brochure / manifesti/ bacheca /lettere ai laureati/ mail/sito e social	Presenza costante
			Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
	Modalità di presentazione dei reclami	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
			Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
	Normativa	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
			Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
	Informazioni relative al servizio	Pubblicazione sul sito web della normativa relativa al servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	10 giorni
Presenza dell'informazione sul sito web			Presenza costante	
Efficacia	Conformità	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al servizio di interesse per gli utenti	Numero di reclami (fondati) di spazi web da aggiornare	5%
		Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla regolarità della prestazione erogata / numero iscritti banca dati del Placement per anno	2%



STANDARD DI QUALITA'				
UFFICIO JOB PLACEMENT				
Servizio al pubblico: SERVIZI AGLI STUDENTI E ALLE AZIENDE – ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi alla pertinenza della prestazione erogata/ numero iscritti banca dati del Placement per anno	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami (fondati) relativi all'esautività della prestazione erogata / numero iscritti banca dati del Placement per anno	2%
			Numero richieste evase / numero richieste ricevute	90%
Soddisfazione utenti (qualità percepita)	Aspetti relazionali e comportamentali	Livello di gradimento degli utenti con riguardo agli aspetti relativi alla cortesia e competenza del personale che eroga il servizio	% di utenti non soddisfatti della cortesia e competenza del personale che eroga il servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	5%
	Empatia	Livello di gradimento degli utenti con riguardo agli aspetti relativi all'empatia cioè alla capacità dell'interfaccia con cui interagisce l'utente di fornire un servizio in grado di andare incontro ai reali bisogni del singolo	% di utenti non soddisfatti della capacità dell'interfaccia con cui interagisce l'utente di fornire un servizio in grado di andare incontro ai reali bisogni del singolo (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	5%
	Trasparenza del servizio	Livello di gradimento degli utenti con riguardo al livello di trasparenza del servizio	% di utenti non soddisfatti del livello di trasparenza del servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	5%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti	Livello di gradimento degli utenti con riguardo al servizio complessivamente considerato	% di utenti soddisfatti del servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	90%