

<b>Centro Servizi Informatici</b>	<b>Indicazioni generali</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Estrazione dati e produzione elenchi
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Estrazione dati e produzione elenchi dalle banche dati ufficiali UNIBA su richieste di utenti interni ed esterni
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Email, sportello
<b>Modulistica</b>	Nessuna modulistica necessaria
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessun costo a carico dell'utente
<b>Tipologia di utenza</b>	Enti e persone fisiche
<b>Responsabile del servizio</b>	Roberto Kudlicka

### STANDARD DI QUALITA' 2013

<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Formula di calcolo</b>	<b>Valore standard</b>
<b>ACCESSIBILITÀ</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	<i>Ubicazione e accessibilità fisica</i>	<i>Numero giornate lavorative con</i>	<i>80%</i>
	<i>Accessibilità multicanale</i>	<i>Disponibilità dei canali per richiesta informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di fruizione degli stessi: mail; fax</i>	<i>Numero informazioni erogate/Totale numero informazioni richieste</i>	<i>100%</i>
<b>TEMPESTIVITÀ</b>	<i>Tempestività</i>	<i>Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della</i>	<i>Tempo massimo fra la segnalazione</i>	<i>5 gg%</i>
<b>TRASPARENZA</b>	<i>Responsabile dell'ufficio del procedimento</i>	<i>Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il</i>	<i>Numero di giorni necessari ad</i>	<i>10 gg</i>
	<i>Procedure di contatto</i>	<i>Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di</i>	<i>Numero di giorni necessari ad</i>	<i>10 gg</i>
	<i>Tempi di risposta</i>	<i>Pubblicazione su sito web della tempistica programmata</i>	<i>Numero di giorni necessari ad</i>	<i>10 gg</i>
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>			
<b>EFFICACIA</b>	<i>Affidabilità</i>	<i>Pertinenza della prestazione erogata</i>	<i>Numero di reclami accolti sulla base di</i>	<i>&lt; 20%</i>
	<i>Compiutezza</i>	<i>Esautività della prestazione erogata</i>	<i>Numero di richieste concluse/Numero di richieste pervenute</i>	<i>90%</i>
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<b>A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA'</b> ( <a href="http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf">http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf</a> )			
	<b>B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO: In fase di elaborazione</b>			
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	<b>ANNUALE</b>			
<b>Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
<b>Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento</b>	<b>IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE</b>			
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>In via di definizione</b>			
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<b>QUESTIONARIO SOMMINISTRATO VIA WEB</b> ( <a href="http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/questionario-csi/area-banche-dati">http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/questionario-csi/area-banche-dati</a> )			