

<b>Centro Servizi Informatici</b>	<b>Area Gestione Sistemi Applicativi</b>
<b>Denominazione del servizio</b>	Supporto tecnico e procedurale alle Segreterie Studenti: Help Desk (telefonico, via mail, via fax, verbale)
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Assistenza informatica e tutoring sulle procedure tecniche e informatiche relative alle carriere degli studenti, di competenza delle Segreterie Studenti, con particolare riguardo al corretto e coerente utilizzo della piattaforma Esse3.
<b>Modalità di erogazione del servizio</b>	Web, telefonico, email, sportello
<b>Modulistica</b>	nessuna
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	nessuno
<b>Tipologia di utenza</b>	Segreterie Studenti
<b>Responsabile del servizio</b>	Nicola Scorcìa

### 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>	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	(1) Numero annuo di persone servite; (2) Numero annuo giornate lavorative con apertura assicurata dell'ufficio/Numero totale giornate lavorative	(1) circa 25 utenti pari al 15% del totale degli utenti potenziali del servizio; (2) 85%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità dei canali: web; mail; fax; telefono	Numero annuo di Richieste evase/Totale annuo delle richieste ricevute tramite i 4 canali segnalati	90%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Tempo massimo che intercorre dalla ricezione di richiesta di supporto all'attivazione di procedure risolutive.	1) Numero massimo di giorni necessari per l'esaudimento di richieste 2) Numero di richieste esaudite entro tempo massimo/numero richieste pervenute	1) 5 giorni 2) 90%
<b>Trasparenza</b>	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito WEB	5 gg
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito WEB	5 gg
	Tempi di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica garantita	Numero di pubblicazioni corrette/totale numero di pubblicazioni	90%
<b>Efficacia</b>	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di richieste evase secondo le norme/ totale delle richieste ricevute	100%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di richieste concluse/Numero di richieste pervenute	95%

<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 via di definizione</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 reperibile sul sito del CSI (<a href="http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/questionario-csi/area-gestione-sistemi-applicativi">http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/questionario-csi/area-gestione-sistemi-applicativi</a>)</b>