

DIPARTIMENTO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE Servizio videoweb	Indicazioni generali
Denominazione del servizio	Servizio Video Web
Principali caratteristiche del servizio	Produzione audio-video in streaming live o on-demand, con riferimento sia ad attività inerenti ad eventi e attività culturali promosse od ospitate dall'Università, sia a supporto della formazione
Modalità di erogazione del servizio	On line
Modulistica	Nessuna modulistica
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessun costo a carico dell'utenza interna
Tipologia di utenza	Interna ed Esterna
Responsabile del servizio	Putignano Ugo

STANDARD DI QUALITA' 2013

Dimensione	Sottodimensioni	Indicatori	Formula di calcolo	Valore standard
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio durante le ore di servizio	ore di apertura al pubblico/ore lavorative	100%
	Accessibilità multicanale	email - fax - web- telefono	Num. Informaxioni erogate/informazioni richieste	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo minimo necessario tra la richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero medio di giorni tra richiesta ed erogazione del servizio	10<= giorni<=28
Trasparenza	Responsabile dell'ufficio del procedimento	Pubblicazione sul sito web del responsabile del servizio	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul web	1 giorno
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero giorni necessari per l'aggiornamento web	1 giorno
	Tempi di risposta	email informativa relativa alla richiesta pervenuta	valore programmato/num di giorni per spedizione email	>=1
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza del servizio erogato	numero di richieste di servizio espletate/numero di richieste pervenute	80%
	Compiutezza	Completezza del servizio erogato	tipo di servizio richiesto/richieste pervenute	100%

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell' indicatore	A) REGOLAMENTO STANDARD QUALITA' http://www.uniba.it/ateneo/statuto-regolamenti/org-funz/regolamento-per-gli-standard-di-qualita.pdf
	B) RISULTATI DEL MONITORAGGIO non disponibili
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	ANNUALE
Modalità di presentazione dei reclami con indicazione della relativa procedura	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Modalità di indennizzo automatico e forfettario in caso di mancato rispetto degli standard, con pubblicazione di apposita procedura/regolamento	IN FASE DI REGOLAMENTAZIONE
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Non disponibili
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION http://csi.ict.uniba.it/servizi/rilevazioni/dipartimento-druo/questionario-videoweb