

Dipartimento	Centro Servizi Informatici
Unità organizzativa responsabile	Area Sistemi Informativi
Denominazione del servizio	Assistenza e consulenza sugli apparati di elaborazione client
Codice del servizio	SERV_CSI_04
Principali caratteristiche del servizio	Assistenza e consulenza sugli apparati di elaborazione client
Destinatari	Personale docente e tecnico amministrativo e assimilabili sulla base dell'utilizzo della rete di ateneo.
Responsabile	Capo Area Sistemi Informativi
A chi/dove/come rivolgersi	https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area-sistemi-informativi
Giorni e orari di apertura degli uffici	lun-ven / 9:30-12:00
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Modulistica	https://csi.ict.uniba.it/modulistica/mod_posta_el.pdf https://csi.ict.uniba.it/modulistica/modulorichiestanuovapassword.pdf https://csi.ict.uniba.it/modulistica/indirizzi_ip.pdf
Maggiori informazione (link utili)	http://csi.ict.uniba.it/la-struttura/area-sistemi-informativi https://csi.ict.uniba.it/la-struttura/delegati-di-area https://csi.ict.uniba.it/faq

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Valore di partenza	Target
			2013	2014
Accessibilità	n. ore settimanali apertura al pubblico canali attivati per le segnalazioni (tel, email)	n. ore n. canali	-	>= 10 2
Tempestività	Tempo massimo di risposta richiesta di assistenza	(data risposta - data richiesta assistenza)	-	7gg
Trasparenza	numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica' tempi di risposta' costi a carico dell'utente)	numero di informazioni pubblicate		>= 7
Efficacia	Client assistiti Licenze Microsoft erogate	Richieste di assistenza evase/Richieste di assistenza totali Licenze Microsoft Erogate/Richieste di attivazione licenze		>=0,9 >=0,9
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistemadimisurazioneeevalutazione dellaperformance-frenquenzadel monitoraggio:semestrale			
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)			
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni			
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/			
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/			

