



Dipartimento	Centro Servizi Informatici
Unità organizzativa responsabile	Area Sistemi Informativi
Denominazione del servizio	Servizio Accounting File Service e Accounting rete wireless
Codice del servizio	SERV_CSI_02
Principali caratteristiche del servizio	Attivazione e manutenzione di account utili alla condivisione centralizzata di risorse documentali digitalizzate intra dipartimentali Attivazione account alla rete wireless UniBa per eventi/mostre/convegni
Destinatari	Personale docente e personale tecnico amministrativo
Responsabile	Capo Area Sistemi Informativi
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/csi
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
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/csi

			Target	Target
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di	2014	2015
Accessibilità	n. ore settimanali apertura al pubblico canali attivati per le segnalazioni (Modulo web, email, tel)	n. ore n. canali	≥ 10 ≥ 2	≥ 10 ≥ 2
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio	(data attivazione account - data richiesta)	7gg	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	≥ 7	≥ 7
Efficacia	Account attivati	numero account attivati/numero account richiesti	1,00	1,00
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del 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/			