



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	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 calcolo	2014	2015
Accessibilità	n. ore settimanali apertura al pubblico canali attivati per le segnalazioni (tel, email)	n. ore n. canali	>= 10 2	>= 10 2
Tempestività	Tempo massimo di risposta richiesta di assistenza	(data risposta - data richiesta assistenza)	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 pubblicate	>= 7	>= 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	>=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-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/			