



Dipartimento	Centro Servizi Informatici
Unità organizzativa responsabile	SETTORE STAFF,PIANIFICAZIONE E FORMAZIONE
Denominazione del servizio	Supporto all'aggiornamento e alla formazione specialistico-informatica
Codice del servizio	SERV_CSI_12
Principali caratteristiche del servizio	Analisi dei fabbisogni formativi ed attivazione dei corsi di carattere specialistico-informatica per l'aggiornamento/formazione del personale
Destinatari	Dipendenti Uniba: referenti Esse3, personale del CSI. Docenti
Responsabile	Capo Settore Staff, Pianificazione e Formazione
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun-Ven. dalle ore 11,00 alle 13,00
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Modulistica	non è prevista modulistica
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	numero di ore settimanali di apertura al pubblico; numero di canali attivati per invio richieste(e-mail, fax)	- ore - numero	≥ 10 ≥ 2	≥ 10 ≥ 2
Tempestività	tempo massimo di erogazione del servizio	numero giorni	≤ 30	≤ 30
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	conformità del servizio	richieste evase/totale richieste pervenute	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

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/