



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

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	$\geq 10$ $\geq 2$	$\geq 10$ $\geq 2$
Tempestività	tempo massimo di erogazione del servizio	numero giorni	$\leq 30$	$\leq 30$
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	$\geq 7$	$\geq 7$
Efficacia	conformità del servizio	richieste evase/totale richieste pervenute	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	<a href="#">Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni">http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/</a>
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/">http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/</a>