



Dipartimento	DIREZIONE GENERALE
Unità organizzativa responsabile	AREA URP E REDAZIONE WEB
Denominazione del servizio	REDAZIONE WEB
Codice del servizio	SERV DIR 04
Principali caratteristiche del servizio	Pubblicazione e aggiornamento dei contenuti istituzionali del portale Uniba. Raccolta e pubblicazione di notizie ed eventi istituzionali o patrocinati dall'Università.
Destinatari	Comunità universitaria (studenti, personale docente, personale tecnico amministrativo), associazioni, enti, pubbliche amministrazioni.
Responsabile	Capo Area
A chi/dove/come rivolgersi	Settore Redazione Web UniBA Responsabile Rosa Maria SANROCCO Centro Polifunzionale Studenti Piazza Cesare Battisti - Bari Piano: Primo Tel. +39 080 571 7186 / 7209 / 7143 / 7144 Fax +39 080 571 7132 e-mail: redazioneweb@uniba.it
Giorni e orari di apertura degli uffici	Orario: lunedì, mercoledì e venerdì: 8:30 - 13:00 martedì e giovedì: 8:30-13:00 - 15:30-17:30
Eventuali costi a carico dell'utente	Non previsti
Modulistica	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/area-urp-web/redazione/redazioneweb-moduli
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirgen/area-urp-web/redazione

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
Accessibilità	Accesso al servizio tramite web, posta elettronica, telefono, fax	Numero di pubblicazioni e risposte al richiedente / Numero totale di richieste	≥ 95%	≥ 95%
Tempestività	Tempo massimo tra la richiesta di pubblicazione o aggiornamento e la pubblicazione sul portale o la notifica di cause ostative alla pubblicazione	Numero di giorni entro il quale viene effettuata la pubblicazione e/o fornita risposta al richiedente	9 giorni	9 giorni
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	Rispondenza del servizio alle richieste dell'utente	Numero di reclami / Numero di pubblicazioni e/o risposte	< 10%	< 10%
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/			