



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

<b>Dipartimento</b>	Risorse umane, organizzazione e rapporti con il Servizio sanitario nazionale e regionale
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	Divisione Cambiamento e Sviluppo Organizzativo
<b>Denominazione del servizio</b>	Settore VideoWeb
<b>Codice del servizio</b>	SERV DRUOSNR 23
<b>Principali caratteristiche del servizio</b>	Produzione audio/video streaming live o on-demand, con riferimento sia ad attività inerenti ad eventi e attività culturali promosse od ospitate dall'Università, sia a supporto della formazione
<b>Destinatari</b>	Utenti interni ed esterni
<b>Responsabile</b>	Resp. Servizio - <a href="https://persone.ict.uniba.it/rubrica/ugo.putignano">https://persone.ict.uniba.it/rubrica/ugo.putignano</a>
<b>A chi/dove/come rivolgersi</b>	Ugo Putignano, Lucrezia sacco, Maria Grazia Susco, Palazzo Ateneo, ingresso via Nicolai, III piano. Tel. 0805718217 - 0805714994 - 0805714331. email <a href="mailto:videoweb@uniba.it">videoweb@uniba.it</a> , <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/settore-video-web">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/settore-video-web</a> <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/settore-video-web">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/settore-video-web</a>
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/settore-video-web">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/settore-video-web</a>
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Nessuno - <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/settore-video-web">http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/settore-video-web</a>
<b>Modulistica</b>	Pdf scaricabile via web. <a href="http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirigen/cso/settore-video-web/riciesta-servizio">http://www.uniba.it/organizzazione/amministrazione/dirigen/cso/settore-video-web/riciesta-servizio</a>
<b>Maggiori informazione (link utili)</b>	<a href="http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/settore-video-web">www.uniba.it/organizzazione/druo/div4/settore-video-web</a>

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target	Target
			2014	2015
<b>Accessibilità</b>	Accesso all'ufficio durante gli orari di apertura al pubblico e attraverso il canale web ed email	gg	90%	90%
<b>Tempestività</b>	Tempo massimo necessario tra l'evento e l'erogazione del servizio	Tempo di erogazione della prestazione dall'evento	= < 30	= < 30
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Efficacia</b>	Attinenza ed esaustività delle prestazioni erogate su richieste pervenute	numero prestazioni erogate / richieste ricevute	85%	85%
<b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b>	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: <a href="#">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>			