



Dipartimento	Centro Servizi Informatici
Unità organizzativa responsabile	Area Sistemi Informativi
Denominazione del servizio	Portale di Ateneo e Sviluppo applicazioni web
Codice del servizio	SERV_CSL_03
Principali caratteristiche del servizio	Manutenzione operativa del portale di Ateneo e sviluppo applicazioni web based
Destinatari	Comunità accademica ed esterni
Responsabile	Capo Area Sistemi Informativi
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informativi/settore-portale-di-ateneo-e-sviluppo-applicazioni-basate-su-web
Giorni e orari di apertura degli uffici	lun-ven / 9:30-12:00
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Modulistica	Nessuna modulistica prevista
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informativi

Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target
			2016
Accessibilità	n. ore settimanali apertura al pubblico n. canali attivati per le segnalazioni (email, tel., modulo web)	n. ore n. canali	>= 10 >= 3
Tempestività	Tempo massimo di risposta richiesta di implementazione	(data risposta - data richiesta attivazione)	14gg
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
Efficacia	- Applicazioni sviluppate	numero di applicazioni sviluppate/numero di richieste pervenute	>0,6

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