Dipartimento	Centro Servizi Informatici (CSI)
Unità organizzativa responsabile	**AREA SISTEMI INFORMATICI PER I PROCESSI GESTIONALI DELLA DIDATTICA**
Denominazione del servizio	Verbalizzazione Digitale degli appelli d'esame
Codice del servizio	SERV_CSI_08
Principali caratteristiche del servizio	Gestire dal punto di vista informatico, mediante l'applicativo Esse3, la verbalizzazione digitale e online degli appelli, dal momento della prenotazione online degli esami al momento dell'inserimento in carriera
Destinatari	Segreterie Didattiche e Segreterie Studenti; Docenti; Studenti
Responsabile	Capo AREA SISTEMI INFORMATICI PER I PROCESSI GESTIONALI DELLA DIDATTICA
A chi/dove/come rivolgersi	http://www.uniba.it/organizzazione/csi/area-sistemi-informatici-per-i-processi-gestionali-della-didattica/settore-esse3
Giorni e orari di apertura degli uffici	lunedì/venerdì: dalle 11.00 alle 12.00 martedì: dalle 15.00 alle 16.00
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno
Modulistica	http://segnalazioni.ict.uniba.it/segnalazione
Maggiori informazione (link utili)	https://csi.ict.uniba.it/manualistica

			Target
Dimensioni della qualità	**Indicatori**	**unità di misura/formula di calcolo**	**2016**
Accessibilità	numero di ore settimanali di apertura al pubblico (lunedì/venerdì: dalle 11.00 alle 12.00 martedì: dalle 15.00 alle 16.00); numerodi canali attivati per invio segnalazioni (e-mail, telefono)	- ore - numero	>=6 >= 2
Tempestività	tempo di risposta alle segnalazioni	numero giorni	<= 5
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	appelli verbalizzati digitalmente	numero di appelli online verbalizzati correttamente/numero di appelli online definiti	>= 75%

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 - frenquenza 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 degi utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati