

<b>Denominazione del servizio</b>	<b>Supporto informatico</b>	<b>CODICE</b>	112601SG_04
<b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b>	Gestione attrezzature audio video delle aule e altre strutture del Dipartimento		
<b>Dipartimento</b>	Dipartimento di Economia e Finanza		
<b>Unità organizzativa responsabile</b>	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
<b>Responsabile</b>	Giovanna PAPA		
<b>Destinatari</b>	Personale docente; pta; studenti; utenza esterna		
<b>Contatti</b>	Giovanna PAPA, email: giovanna.papa@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - V piano, telefono: (+39) 080 5049276; Biagio SCASSAMACCHIA, email: biagio.scassamacchia@uniba.it, sportello: Largo Abbazia Santa Scolastica 70124 BARI - V piano, telefono: (+39) 080 5049266		
<b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>	E-mail, sportello, telefono, on-line (mediante Microsoft Teams)		
<b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>	Martedì e giovedì 10.00-12.00 (e negli altri giorni su richiesta)		
<b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>	Il servizio non prevede costi a carico dell'utente		
<b>Modulistica</b>	Non è prevista alcuna modulistica		
<b>Maggiori informazioni (link utili)</b>	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/dipartimento/personale/pta/u.-o.-affari-general-logistica-e-supporto-informatico">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/dse/dipartimento/personale/pta/u.-o.-affari-general-logistica-e-supporto-informatico</a>		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
Tempestività	Tempo medio di gestione della richiesta	INDPROC_04	Σ giorni impiegati per ciascuna comunicazione della presa in carico all'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	non disponibile	8
Trasparenza	Livello di completezza delle informazioni	INDPROC_20	(Numero di informazioni aggiornate e pubblicate nella sezione dedicata al servizio/ Numero di informazioni da aggiornare e pubblicare)*100	Percentuale	80	85
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	3,7	3,8

<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="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>
<b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>	Annuale (entro il 31 gennaio)
<b>Modalità di presentazione del reclamo</b>	<a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>
<b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)
<b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a>