

Denominazione del servizio	Assegni di ricerca	CODICE	111303Ri_06
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Istruttoria per il finanziamento di assegni di ricerca, gestione degli assegnisti di ricerca		
Dipartimento	Dipartimento di Economia Management e Diritto dell'Impresa		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca, Terza Missione e Internazionalizzazione		
Responsabile	Bruni Petronilla		
Destinatari	DOCENTI, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti	Bruni Petronilla (+39 0805049005) - petronilla.bruni@uniba.it - Team "Ricerca DEMDI"		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Ricevimento in presenza (IV Piano Uffici Direzione DEMDI) - Telefono - Email - Piattaforma Teams		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00		
Eventuali costi a carico dell'utente	Non previsto		
Modulistica	Non prevista		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.apd.ict.uniba.it/Home/regolamenti/regolamenti/regolamento_collaborazione_attivita_di_ricerca_e_d.r._n._11126_del_18.11.2003.htm		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	Numero	11,5	12
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	4	4
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto e link utili	INDPROC_101	(N. spazi web aggiornati / N. spazi web da aggiornare)*100	Percentuale	100%	100%
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,4	5,5
Efficacia - completezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5,2	5,3

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance
---	---

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