



Denominazione del servizio	SERVIZIO INFORMATIVO DIDATTICO	CODICE	110904Di_06
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Sportello informativo didattico per gli studenti dei corsi di studio (ad esempio esami di profitto, calendario didattico, sedute di laurea, ecc.)		
Dipartimento	Dipartimento dell'Emergenza e dei Trapianti di Organi (DETO)		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	Giovanni Cosimo Ferricelli		
Destinatari	STUDENTI		
Contatti	giovannicosimo.ferricelli@uniba.it (tel.080 5575720); michele.altizio@uniba.it (tel.0805478053) paolagiuliana.gentile@uniba.it (tel. 0805592490)		
Modalità di accesso al servizio (canali)	telefono, posta elettronica, pec, front office		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì al venerdì ore 10:00-12.00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	<a href="https://www.uniba.it/modulistica/studenti">https://www.uniba.it/modulistica/studenti</a>		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/didattica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/deto/didattica</a>		

Dimensione della qualità (FASE 1)	Descrizione Indicatore (alcuni esempio) - FASE 1	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020) - FASE 2	Target 2021 (FASE 2)
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale	n.d.	100
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	n.d.	4
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di informazioni	INDPROC_114	Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	n.d.	7
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	n.d.	100
	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	n.d.	100
Efficacia	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	n.d.	3,6
	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	n.d.	3,6

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 delle performance - frequenza del monitoraggio: semestrale		
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)		
Modalità di presentazione del reclamo	<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>		
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	<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>		