



Denominazione del servizio	Supporto informatico	CODICE
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Gestione attrezzature audio video delle aule e altre strutture del Dipartimento	
Dipartimento	Farmacia - Scienze del Farmaco	
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali	
Responsabile	Cellamare Giovanni	
Destinatari	Personale docente; pta; studenti; utenza esterna	
Contatti	domenico.cellamare@uniba.it tel. 080/5443566, vitanio.vinci@uniba.it tel. 080/5443601	
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, cellulare, contatti personali	
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì 8.00-14.00, martedì e giovedì 16.00-19.00	
Eventuali costi a carico dell'utente	(fase 1)	
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia/servizi/modulistica	
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/farmacia	

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
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	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	3
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
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	4

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	Link	
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link	
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Link	

(fase 3)

Target 2021 (FASE 2)
4
2
95
5
