

Denominazione del servizio	Supporto informatico	CODICE	111701SG_04
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Gestione attrezzature audio video delle aule e altre strutture del Dipartimento		
Dipartimento	Informatica		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, Logistica e Supporto Informatico		
Responsabile	dott. Marcello Del Mastro		
Destinatari	Personale docente; pta; studenti; utenza esterna		
Contatti	francesco.felice@uniba.it, daniele.rosa@uniba.it, marcello.delmastro@uniba.it, 080-5443302, 080-5443495, 099-4724109, 080-5443301		
Modalità di accesso al servizio (canali)	email, telefono, ricevimento in presenza, videoconferenza		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun...ven 10,00 - 12,00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	nessuna		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/informatica		

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	3	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	15	12
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	100%	100%
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero	5,2	4

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