

Denominazione del servizio	SERVIZIO INFORMATIVO DIDATTICO	CODICE	113004D1_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 Interdisciplinare di Medicina - DIM		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	Francesco DE BENEDICTIS		
Destinatari	STUDENTI		
Contatti	Affatato Alessandra alessandra.affatato@uniba.it , Catacchio Sabino +390805478202 : 6202, De Benedictis Francesco +390805478382 : 6382, De Nicolò Maria Antonia 338 6013079, Lardo Francesco francesco.lardo@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	Ufficio - Mail - Telefono fisso - Cellulare - Chat - Microsoft Teams		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lun-Mar-Merc-Gio-Ven 09:30-13:30		
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno		
Modulistica	Modulistica disponibile sul sito di Dipartimento		
Maggiori informazioni (link utili)			

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Giorni di apertura al pubblico settimanale	INDPROC_96	Giorni di apertura/giorni della settimana	Percentuale	0,6	1
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	6	6
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di informazioni	INDPROC_114	2 giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	7	5
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	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	80	100
Efficacia	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	3,5	3,8
	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	3,5	3,8

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

Proposte inviate ad ottobre 2020	
Proposta Valore di partenza 2020	Proposta Target 2020
3	4
6	6
1	1
80%	100%
80%	100%
	4
	4