UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**SERVIZIO INFORMATIVO DIDATTICO**	**CODICE**	*113104Di_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 Jonico in Sistemi giuridici ed economici del Mediterraneo: societa', ambiente, culture		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e servizi agli studenti		
Responsabile	dott,ssa Tiziana Ciaciulli		
Destinatari	STUDENTI		
Contatti	anna.grottola@uniba.it (Giurisprudenza); cosimo.cardiota1@uniba.it (Economia)		
Modalità di accesso al servizio (canali)	SITO WEB, MAIL ISTITUZIONALE, TELEFONOposta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*DA LUN A VEN ORE 10.00-12.00 - MAR E GIO 15.00-16.00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***NESSUNO***		
Modulistica	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/sistemi-giuridici-ed-economici/modulistica		
Maggiori informazioni (link utili)	https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/sistemi-giuridici-ed-economici		

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**	3,6	4
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	**INDPROC_98**	Numero di canali di accesso al servizio	**Numero**	4	5
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**	2	1
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
	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	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	**INDPROC_107**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**	4,1	4,2
	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	**INDPROC_109**	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	**Numero**	3,9	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