UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

Denominazione del servizio	**Supporto informatico**	**CODICE**	*113101SG_04*
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Gestione attrezzature audio video delle aule e altre strutture del Dipartimento		
Dipartimento	Dipartimento Jonico in Sistemi giuridici ed economici del Mediterraneo: societa', ambiente, culture		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	dott.ssa Cecilia Colella		
Destinatari	Personale docente; pta; studenti; utenza esterna		
Contatti	*cecilia.colella@uniba.it; giulio.galante@uniba.it*		
Modalità di accesso al servizio (canali)	*INDIRIZZI MAIL ISTIUZIONALI, TELEFONO,posta cartacea in entrata/uscita, documentazione cartacea interna/esterna consegnata a mano*		
Giorni e orari di apertura degli uffici	*DAL LUNEDI' AL VENERDI' DALLE ORE 10.00 ALLE ORE 13.00*		
Eventuali costi a carico dell'utente	***nessuno***		
Modulistica	***non prevista***		
Maggiori informazioni (link utili)	***(fase 1/fase 2)***		

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**	4	5
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**	Nella U.O. servizi generali non è presente un tecnico esperto di attrezzature informatiche	
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**	Nella U.O. servizi generali non è presente un tecnico esperto di attrezzature informatiche	
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	**INDPROC_37**	Punteggio di valutazione	**Numero**	6	6,1

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