

Denominazione del servizio	<b>SERVIZIO INFORMATIVO DIDATTICO</b>	CODICE	112104Di_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 di Scienze Agro-Ambientali e Territoriali		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Didattica e Servizi e agli Studenti		
Responsabile	Fara Martinelli		
Destinatari	STUDENTI		
Contatti	segreteria@didattica.disaat@uniba.it, fara.martinelli@uniba.it, orientamento.agraria@uniba.it, 080 5443056, 080 5443073, 080 5442845		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, sito web, piattaforma ESSE3, piattaforma teams		
Giorni e orari di apertura degli uffici	martedì, mercoledì, giovedì - dalle 11,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 17,00		
Eventuali costi a carico dell'utente	<b>Nessuno</b>		
Modulistica	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/didattica/attivita-didattica/regolamenti-e-modulistica-page">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/didattica/attivita-didattica/regolamenti-e-modulistica-page</a>		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/didattica">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/disaat/didattica</a>		

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	60	80
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	5	6
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico della richiesta di informazioni	INDPROC_114	$\Sigma$ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	4	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	85	90
	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	85
Efficacia	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	3,8	4
	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	3,8	4

Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della-performance</a>
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio)
Modalità di presentazione del reclamo	<a href="https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni">https://www.uniba.it/organizzazione/amm-centrale/dai/sezione-servizi-istituzionali/uo-urp-e-redazione-web/urp/segnalazioni</a>
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	<a href="https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti">https://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/indagini-soddisfazione-utenti</a>