

Denominazione del servizio	<b>Supporto Informatico</b>	<b>CODICE</b>	<b>112201SG_04</b>
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Il servizio si articola in gestione e manutenzione hardware e software alle attrezzature informatiche, incluso i server di dipartimento; punti istruttori per le procedure di acquisizione di beni e servizi di natura informatica; supporto informatico per gli applicativi di Ateneo.		
Dipartimento	Dipartimento di Scienze Biomediche e Oncologia Umana		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico		
Responsabile	Clara Rosiello - 080/5478415 - email clara.rosiello@uniba.it		
Destinatari	Personale docente, pta, studenti, specializzandi, dottorandi e collaboratori a vario titolo afferenti al Dipartimento (professori a contratto, collaborazioni professionali ed occasionali)		
Contatti	Antonio Spinelli; 0805478523; antonio.spinelli@uniba.it; Massimo Chirianni 080 5478938-email: massimo.chirianni@uniba.it; concetta.vinciguerra@uniba.it: 080 5478892 -email concetta.vinciguerra@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	sportello; email; pec; tel.; social		
Giorni e orari di apertura degli uffici	dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche</a>		
Maggiori informazioni (link utili)	<a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/scienzebiomediche</a>		

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	5
Tempestività	Tempo medio di gestione della richiesta	INDPROC_04	$\Sigma$ giorni impiegati per ciascuna comunicazione della presa in carico all'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute	Giorni	5	2
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	40	60
Efficacia	Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)	INDPROC_37	Punteggio di valutazione	Numero		

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>

