

Denominazione del servizio	Assegni di ricerca	CODICE	112403RI_06
Descrizione delle caratteristiche principali del servizio	Istruttoria per il finanziamento di assegni di ricerca, gestione degli assegnisti di ricerca		
Dipartimento	Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione		
Unità organizzativa responsabile	U.O. Ricerca e Terza Missione		
Responsabile	Daniela Albanese		
Destinatari	DOCENTI, STRUTTURE DI ATENEO		
Contatti	danielachiara.albanese@uniba.it 080/5714736; rtm.forpsicom@uniba.it		
Modalità di accesso al servizio (canali)	mail, telefono, ufficio, Teams		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Lunedì 10-12 Martedì 10-12 ; 15-16 Mercoledì 10-13 Giovedì 10-12 Venerdì 10-12		
Eventuali costi a carico dell'utente	nessuno		
Modulistica	nessuna		
Maggiori informazioni (link utili)	nessuno		

Dimensione della qualità	Descrizione Indicatore	Codice indicatore	Unità di misura/formula di calcolo	Unità di Misura	Valore di partenza (2020)	Target 2021
Accessibilità fisica	Ore settimanali di apertura al pubblico	INDPROC_51	Incremento dell'orario di apertura al pubblico	Numero	10	12
Accessibilità multicanale	Numero di canali di accesso al servizio	INDPROC_98	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	3	4
Trasparenza	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	60	70
Efficacia - conformità	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	INDPROC_107	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	5	5,1
Efficacia - completezza	Completezza e chiarezza nella risposta data all'utente su specifici quesiti	INDPROC_109	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di customer satisfaction	Numero	4	4,1

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