

|  |   |               |             |
|--|---|---------------|-------------|
| <b>Denominazione del servizio</b>                                | <b>Organizzazione e gestione eventi</b>   | <b>CODICE</b> | 112401SG_03 |
| <b>Descrizione delle caratteristiche principali del servizio</b> | Supporto alla progettazione e gestione dell'evento; alla promozione delle iniziative                                  |               |             |
| <b>Dipartimento</b>  | Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione   |               |             |
| <b>Unità organizzativa responsabile</b>                          | U.O. Servizi generali, logistica e supporto informatico   |               |             |
| <b>Responsabile</b>  | Massimiliano Boccone  |               |             |
| <b>Destinatari</b>   | Personale docente, Studenti, utenza esterna   |               |             |
| <b>Contatti</b>  | email : <a href="mailto:massimiliano.boccone@uniba.it">massimiliano.boccone@uniba.it</a> , tel. 080/5714547           |               |             |
| <b>Modalità di accesso al servizio (canali)</b>                  | recandosi presso gli uffici, per mail, telefono   |               |             |
| <b>Giorni e orari di apertura degli uffici</b>                   | dal lunedì, al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00   |               |             |
| <b>Eventuali costi a carico dell'utente</b>                      | nessuno   |               |             |
| <b>Modulistica</b>   | nessuna   |               |             |
| <b>Maggiori informazioni (link utili)</b>                        | <a href="https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/forpsicom">https://www.uniba.it/ricerca/dipartimenti/forpsicom</a> |               |             |

| Dimensione della qualità         | Descrizione Indicatore   | Codice indicatore | Unità di misura/formula di calcolo   | Unità di Misura | Valore di partenza (2020) | Target 2021 |
|----------------------------------|--|-------------------|--|-----------------|---------------------------|-------------|
| <b>Accessibilità multicanale</b> | Numero di canali di accesso al servizio  | INDPROC_98        | Numero di canali di accesso al servizio  | Numero          | 3                         | 3           |
| <b>Tempestività</b>              | Tempo medio per la presa in carico della richiesta   | INDPROC_100       | Σ giorni impiegati per la presa in carico della richiesta dell'utente dal giorno della richiesta / Numero di richieste pervenute           | Giorni          | 20                        | 15          |
|                                  | Tempo medio di aggiornamento delle informazioni su web e canali social                         | INDPROC_110       | Σ giorni impiegati per l'aggiornamento/ Numero totale di pubblicazioni   | Giorni          | 20                        | 15          |
| <b>Trasparenza</b>               | 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     | 60                        | 80          |
|                                  | 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                        | 80          |
| <b>Efficacia</b>                 | Livello di soddisfazione dell'utenza (Misuriamoci - Items specifico)                           | INDPROC_37        | Punteggio di valutazione   | Numero          | 5,1                       | 5,2         |

|   |   |
|---|---|
| <b>Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore</b> | <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>   |
| <b>Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento</b>   | Annuale (entro il 31 gennaio)   |
| <b>Modalità di presentazione del reclamo</b>  | <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>                           |
| <b>Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>   | Questionario Misuriamoci (rilevazione dicembre -gennaio)  |
| <b>Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti</b>  | <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> |