



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Pianificazione controllo e statistica	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Rilevazione ed elaborazione di dati statistici estraibili dal <i>Data Warehouse</i> di Ateneo (DWH)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Estrazione di dati riguardanti il Personale, gli Studenti o l'Offerta Formativa dai 3 Data Mart (DM) che compongono il <i>Data Warehouse</i> di Ateneo (DWH), nonché elaborazioni statistiche successive su di essi.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
	Esterni	Professori e professoressa a contratto
		Persone fisiche/Aziende/Enti esterni, che fanno richiesta di dati statistici all'Ateneo
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Area Organizzazione e Sviluppo - responsabile Dott.ssa Carla Camerlingo	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Ufficio Gestione e Analisi dei dati - Responsabile: ing. Riccardo Elio Esposito	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Corso Umberto I 40, 80138 Napoli III piano	
RECAPITI e orari per contatti con l'utenza	I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati . Le modalità per contattare il personale, i giorni e gli orari sono riportati negli avvisi pubblicati sul sito www.unina.it , nelle pagine dell' Area e dell' Ufficio , alla voce “Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza”	

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	http://www.unina.it/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area: • E-mail: area.organizzazione-sviluppo@unina.it • PEC: area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 4 Canali
			1. MAIL
			2. PEC
			3. TELEFONO
			4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N. 3 Canali
			1. MAIL
			2. PEC
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 20 giorni
EFFICACIA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Almeno annuale
	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (<u>esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</u>)
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100 %
EFFICACIA	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 5 %

-