



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

| | | |
|---|--|---|
| AREA SERVIZIO | Altro: Sistema AQ di Ateneo | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | Rilevazione delle opinioni studenti ai sensi della Legge n. 370/1999 | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | Attività di supporto informativo-metodologico nell'ambito della procedura di rilevazione delle opinioni studenti , secondo le linee guida dell'Agenda Nazionale Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca (Anvur). | |
| UTENTI | Interni | Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici |
| | | Personale t.a. delle Strutture dipartimentali |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO - DOTT.SSA CARLA CAMERLINGO | |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE | UFFICIO DI SUPPORTO AL NUCLEO DI VALUTAZIONE - DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | Corso Umberto I 40, 80138 Napoli | |
| RECAPITI e orari per contatti con l'utenza | Per i giorni, gli orari e le modalità di apertura al pubblico, si veda l'avviso pubblicato sul sito http://www.unina.it/ , nelle pagine dell' Area e dell' Ufficio , alla voce "Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione 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/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio di Supporto al NdV sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione Gli esiti analitici di dettaglio - relativo al singolo docente - della rilevazione delle opinioni della platea studenti sono direttamente visualizzabili ed estratti da apposita piattaforma - https://opinionistudenti.unina.it - alla quale si accede dall' <i>area riservata</i> , secondo predefiniti profili di autorizzazione utenti, individuati rispetto ai diversi ruoli istituzionali (docente; coordinatore CdS; presidente CPDS; Direttore Dipartimento; Vertice). La guida operativa per l'utilizzo e l'accesso alla piattaforma è resa disponibile sul sito del CSI al <i>link</i> : http://www.csi.unina.it/guideoperativedidattica | |

| | | |
|--|--|----------|
| | <u>N.B. Per le richieste di supporto di natura tecnica è possibile contattare il CSI inviando una e-mail al seguente indirizzo: contactcenter@unina.it</u> | |
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio | IN SEDE |
| | | MAIL |
| | | TELEFONO |
| | | PEC |
| | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO | |
| | per l'erogazione del servizio all'utenza | IN SEDE |
| | | MAIL |
| | | TELEFONO |
| PEC | | |
| PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO | | |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | <p>In caso di reclami relativi al servizio di supporto informativo-metodologico erogato dall'Ufficio di Supporto al NdV, scrivere alla dirigente dell'Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mail: area.organizzazione-sviluppo@unina.it • PEC: area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it <p>Si chiede di inserire in copia conoscenza anche l'indirizzo dell'Ufficio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mail: uff.supporto-ndv@unina.it • PEC: uff.supporto-ndv@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. 5 Canali |
| | | | 1. IN SEDE |
| | | | 2. MAIL |
| | | | 3. TELEFONO |
| | | | 4. PEC |
| | | 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO | |
| | | Numero canali per l'erogazione del servizio | N. 5 Canali |
| | | | 1. IN SEDE |
| | | | 2. MAIL |
| | | | 3. TELEFONO |
| 4. PEC | | | |
| 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO | | | |
| TRASPARENZA | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati) | Annuale |
| TEMPESTIVITA' | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi | Entro 7 gg. (ad esclusione delle istanze che richiedono l'intervento di altre Strutture) |
| EFFICACIA | Continuità del servizio | Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare | 100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo) |
| | Compiutezza | Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute | 100 % |

-