



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Servizio orientamento studenti on-line (in entrata, in itinere e in uscita)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	L'attività di orientamento consiste nel fornire un servizio guida agli aspiranti studenti circa la scelta dei corsi di laurea triennali e magistrali e post-laurea del Dipartimento attraverso colloqui individuali o anche di gruppo, fornire loro elementi cognitivi sui successivi sbocchi occupazionali. Fornire informazioni didattiche ed amministrative agli studenti iscritti a tutti i CDS incardinati nel Dipartimento durante tutta la carriera universitaria. Le attività del servizio on line riguardano le tre fasi dell'incontro tra studenti e università: In entrata: fornire informazioni in merito a immatricolazione, test unico nazionale di autovalutazione, passaggi, trasferimenti, presentazioni dei corsi di laurea, manifestazioni di orientamento con le scuole superiori, valutazioni preventive per immatricolazioni con carriera pregressa, informazioni tecniche, logistiche ed amministrative agli immatricolandi. In itinere: si forniscono informazioni amministrative e didattiche agli iscritti relativamente a piani di studio, tirocini formativi e stage universitari, a esami di profitto ed esami finali. In uscita: si forniscono informazioni circa avviamento al lavoro, tirocini o stage post laurea, placement. Il servizio orientamento on line è stato erogato anche attraverso Skype dal 22/04/2020.	
UTENTI	Interni	Studenti
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Scienze Politiche – Responsabile prof. Vittorio Amato</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Didattica – Responsabile dott.ssa Maria Chiaro</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Via Rodinò, Via Leopoldo Rodinò, 22 - 80138 - Napoli</a>	
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: <a href="http://www.unina.it/-/40968155-ufficio-didattica-dispol">http://www.unina.it/-/40968155-ufficio-didattica-dispol</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Orientamento   Ufficio Orientamento Disp Unina   Italia (orientamentoscienzeapolitiche.net)</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL <a href="mailto:scienzepolitiche.orienta@unina.it">scienzepolitiche.orienta@unina.it</a>
		PEC <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a>
		TELEFONO 0812538249/256
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	PROCEDURA WEB: SKYPE
		MAIL <a href="mailto:scienzepolitiche.orienta@unina.it">scienzepolitiche.orienta@unina.it</a>
		PEC <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a>
		TELEFONO 0812538249/256
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
	PROCEDURA WEB: SKYPE	
		Email: <a href="mailto:dip.scienze-politiche@unina.it">dip.scienze-politiche@unina.it</a> PEC: <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a>

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
			MAIL <a href="mailto:scienzepolitiche.orienta@unina.it">scienzepolitiche.orienta@unina.it</a>
			PEC <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a>
			TELEFONO 0812538249/256
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		PROCEDURA WEB: SKYPE	
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N 5 Canali
			MAIL <a href="mailto:scienzepolitiche.orienta@unina.it">scienzepolitiche.orienta@unina.it</a>
			PEC <a href="mailto:dip.scienze-politiche@pec.unina.it">dip.scienze-politiche@pec.unina.it</a>
			TELEFONO 0812538249/256
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS			
PROCEDURA WEB: SKYPE			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 7
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> )
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 2%