



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

**AREA SERVIZIO**

Pianificazione controllo e statistica

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO**Rilevazione ed elaborazione di dati statistici estraibili dal *Data Warehouse* 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 *Data Warehouse* di Ateneo (DWH), nonché elaborazioni statistiche successive su di essi**UTENTI****Interni**

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

**Esterni**Altro (*SPECIFICARE*): Persone fisiche/Aziende/Enti esterni, che fanno richiesta di dati statistici all'Ateneo**AREA DIRIGENZIALE e nominativo della relativa RESPONSABILE**[Area Organizzazione e Sviluppo](#) - responsabile Dott.ssa Carla Camerlingo**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**[Ufficio Gestione e Analisi dei dati](#) - Responsabile: ing. Riccardo Elio Esposito

<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Corso Umberto I 40, 80138 Napoli</a> III piano	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	<p>I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link:  <a href="http://www.unina.it/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati">http://www.unina.it/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati</a></p> <p>Le modalità per contattare il personale, i giorni e gli orari sono riportati negli avvisi pubblicati sul sito <a href="http://www.unina.it">www.unina.it</a>, nelle pagine dell'<u>Area</u> e dell'<u>Ufficio</u>, alla voce "Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza"</p>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI</b>	<a href="http://www.unina.it/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati">http://www.unina.it/-/17792956-ufficio-gestione-analisi-dati</a>	
<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
TELEFONO		
<b>indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami</b>	<p>In caso di reclami relativi al servizio, scrivere alla dirigente dell'Area:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@unina.it">area.organizzazione-sviluppo@unina.it</a></li> <li>• PEC: <a href="mailto:area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it">area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it</a></li> </ul>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali <b>per richieste di informazioni</b> sul servizio	N. 4 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 3 Canali: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MAIL</li> <li>2. PEC</li> <li>3. TELEFONO</li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> dell'ufficio	Frequenza	almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 20 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100% (ad eccezione dei <a href="#">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	≤ 5%