



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI 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 - Ricercatori Personale t.a. delle Strutture dipartimentali
AREA DIRIGENZIALE e nominativo del relativo RESPONSABILE	AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO - DOTT.SSA CARLA CAMERLINGO	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo 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 della 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>
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

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	IN SEDE
		MAIL
		TELEFONO
		PEC
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	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

In caso di reclami relativi al servizio di supporto informativo-metodologico erogato dall'Ufficio di Supporto al NdV, scrivere alla dirigente dell'Area:

- **Email:** area.organizzazione-sviluppo@unina.it
- **PEC:** area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it

Si chiede di inserire in copia conoscenza anche l'indirizzo dell'Ufficio:

- Email: 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. IN SEDE 2. MAIL 3. TELEFONO 4. PEC 5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 5 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 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	Frequenza dell'aggiornamento	annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	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 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo
	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	≤ 1%