



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

<b>AREA SERVIZIO</b>	Altro: Sistema AQ di Ateneo	
<b>DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Rilevazione delle opinioni studenti ai sensi della Legge n. 370/1999	
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	Attività <b>di supporto informativo-metodologico nell'ambito della procedura di rilevazione delle opinioni studenti</b> , secondo le linee guida dell'Agenda Nazionale Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca (Anvur).	
<b>UTENTI</b>	<b>Interni</b>	Professori - Ricercatori Personale t.a. delle Strutture dipartimentali
<b>AREA DIRIGENZIALE e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">AREA ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO</a> - DOTT.SSA CARLA CAMERLINGO	
<b>UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE</b>	<a href="#">UFFICIO DI SUPPORTO AL NUCLEO DI VALUTAZIONE</a> - DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO	
<b>LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO</b>	<a href="#">Corso Umberto I 40, 80138 Napoli</a>	
<b>RECAPITI e orari per contatti con l'utenza</b>	Per i giorni, gli orari e le modalità di apertura al pubblico, si veda l'avviso pubblicato sul sito <a href="http://www.unina.it/">http://www.unina.it/</a> , nelle pagine della <a href="#">Area</a> e dell' <a href="#">Ufficio</a> , alla voce " <a href="#">Orari di apertura al pubblico e canali di comunicazione con l'utenza</a> ". I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione">http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione</a>	
<b>ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica</b>	Tutte le informazioni relative all'Ufficio di Supporto al NdV sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione">http://www.unina.it/-/17812186-ufficio-supporto-nucleo-valutazione</a> Gli esiti analitici di dettaglio - relativo al singolo docente - della rilevazione delle opinioni della platea studenti sono direttamente visualizzabili ed estratti da apposita piattaforma - <a href="https://opinionistudenti.unina.it">https://opinionistudenti.unina.it</a> - 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](mailto:contactcenter@unina.it)**

<b>CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:</b>	<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](mailto:area.organizzazione-sviluppo@unina.it)
- **PEC:** [area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it](mailto:area.organizzazione-sviluppo@pec.unina.it)

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

- Email: [uff.supporto-ndv@unina.it](mailto:uff.supporto-ndv@unina.it)

PEC: [uff.supporto-ndv@pec.unina.it](mailto:uff.supporto-ndv@pec.unina.it)

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. 5 Canali:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IN SEDE</li> <li>2. MAIL</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. PEC</li> <li>5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO</li> </ol>
		Numero canali di <b>erogazione del servizio</b>	N. 5 Canali:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IN SEDE</li> <li>2. MAIL</li> <li>3. TELEFONO</li> <li>4. PEC</li> <li>5. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni): DOTT.SSA CLAUDIA CARUSO</li> </ol>
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti <b>pagina web</b> 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	<a href="#"><u>100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo</u></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	≤ 1%