



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Repository dei prodotti della ricerca	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto e Assistenza tecnica per l'utilizzo del catalogo della ricerca IRIS	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nel fornire assistenza tecnica al personale docente e ricercatore ed ai referenti dipartimentali per l'utilizzo del modulo IR del catalogo della ricerca IRIS. Le richieste vengono inoltrate all'ufficio tramite procedura HDAPortal e tramite mail; eventualmente per telefono o Teams.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Dottorandi
		Assegnisti
	Esterni	
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	Area Ricerca, Internazionalizzazione e Terza Missione – Responsabile Dott. Alessandro Buttà (interim)	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	Ufficio Gestione Dati per Supporto a VQR, Scheda Unica della Ricerca e della Terza Missione, Politiche di Valutazione dell'Ateneo – Responsabile Dott.ssa Mariagloria LAPEGNA	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Corso Umberto I 40, 80138 Napoli	
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: http://www.unina.it/-/17812288-ufficio-gestione-dati-per-supporto-vqr	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/17812288-ufficio-gestione-dati-per-supporto-vqr	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		TELEFONO
		HELP DESK
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		TELEFONO
		HELP DESK
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	MAIL: uff.valutazionericerca@unina.it ; PEC: uff.valutazionericerca@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. 4 Canali
			MAIL
			TELEFONO
			HELP DESK
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
		Numero canali per richieste derogazione del servizio	N. 4 Canali
			MAIL
			TELEFONO
			HELP DESK
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno annuale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 30 giorni
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%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 3 %