



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

| | | |
|---|---|--|
| AREA SERVIZIO | Didattica in itinere | |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO | Gestione della Rilevazione delle Opinioni degli Studenti. | |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO | Il Referente individuato dal Direttore è responsabile di tutte le fasi della procedura: comunicazione e monitoraggio, in particolare: inviare comunicazione informativa ai docenti impegnati nelle lezioni dell'inizio della procedura di rilevazione e delle modalità; informare gli studenti e fornire spiegazioni in aula circa il questionario e le modalità di valutazione; pubblicazione sul sito dei CdS dell'inizio e della modalità della rilevazione; organizzare e istruire soggetti incaricati (i referenti stessi coadiuvati da studenti part-time) per invitare gli studenti in aula, durante l'orario delle lezioni a svolgere il questionario mediante l'utilizzo di pc portatili o smartphone; riferire all'Ufficio e alle altre Strutture competenti l'insorgere di problematiche specifiche nel corso delle operazioni di rilevazione. | |
| UTENTI | Interni | Personale t.a. e dirigenziale |
| | | Professori e ricercatori |
| Studenti | | |
| | Esterni | Concorrenti dei vari concorsi banditi dall' Ateneo (es. procedure per l'accesso a corsi di dottorato di ricerca, concorsi per co.co.co., per personale tecnico-amministrativo, per professori e ricercatori) |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE | Dipartimento di Biologia – Responsabile Prof. Gionata De Vico | |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE | Ufficio per la Didattica del Dipartimento di Biologia - Responsabile dott.ssa Fabiana Alfieri | |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO | Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - NAPOLI - ITALY | |
| 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/-/768551-dipartimento-di-biologia | |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia | |

| | | |
|---|---|---|
| CANALI UTILIZZABILI dall' UTENZA per comunicare con l' UFFICIO che eroga il servizio: | <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 |
| indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami | PEC: fabiana.alfieri@personalepec.unina.it ; MAIL: uff.didattca.dib@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: 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni) |
| | | Numero canali di erogazione del servizio | N. 2 Canali: 1. MAIL 2. PEC |
| TRASPARENZA | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata | | Frequenza: almeno settimanale |
| TEMPESTIVITA' | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | Giorni | ≤ 15giorni |
| 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 % |