



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Didattica in itinere	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Consultazione, calcolo e analisi dati del cruscotto della didattica (Data Warehouse)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Analisi dei dati delle immatricolazioni a ciascun corso di Studi, per anno accademico. Elaborazione dei dati secondo diversi parametri richiesti dal PQA. Predisposizione di file di report per ogni set di dati e per ogni cdS, invio ai Coordinatori ai fini della compilazione della scheda SUA CDS.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
		Concorrenti dei vari concorsi banditi dall'Ateneo (es. procedure di accesso ai corsi di Dottorato di Ricerca, concorsi per co.co.co., personale T.A., Professori e Ricercatori)
		Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo
Altro specificare		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Dipartimento di Biologia – Responsabile Prof. Gionata De Vico</a>	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE	<a href="#">Ufficio per la Didattica del Dipartimento di Biologia – Responsabile dott.ssa Fabiana Alfieri</a>	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Cupa Nuova Cintia, 21 - 80126 - NAPOLI - ITALY</a>	
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: <a href="http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia">http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia">http://www.unina.it/-/768551-dipartimento-di-biologia</a>	

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: <a href="mailto:fabiana.alfieri@personalepec.unina.it">fabiana.alfieri@personalepec.unina.it</a> ; MAIL: <a href="mailto:uff.didattica.dib@unina.it">uff.didattica.dib@unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N 3 Canali
			MAIL
			TELEFONO
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
			N 3 Canali
			MAIL
	TELEFONO		
	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: mensile
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 % ( <a href="#">esclusi i 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	≤ 1 %