



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 %