



Pianificazione e gestione campagne di comunicazione

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Diplomatici, studenti scuola superiore e loro famiglie, altri stakeholder

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Individuazione, attivazione/gestione dei canali promozionali

AREA/CENTRO: Area Direzionale

SERVIZIO: Servizio Comunicazione e relazioni esterne

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Eventi e comunicazione interna

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Walter Riva (Capo Settore)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 01020959298

E-MAIL: relazioniesterne@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 5

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: relazioniesterne@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI:

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	4 (mail, Facebook, telefono, sito)	4 (mail, Facebook, telefono, sito)	4 (mail, Facebook, telefono, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	12 ore	12 ore	12 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	24 ore	24 ore	24 ore
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	E, G (stampa, grandi affissioni)	E, G (stampa, grandi affissioni)	E, G (stampa, grandi affissioni)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	24 ore	24 ore	24 ore

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	A	A	A
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	0	0	0
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C (facebook)</i>	A, C (Facebook), F	A, C (Facebook), F	A, C (Facebook), F

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **No**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: