



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Creazione, gestione e divulgazione sui canali social (Istagram / FB) di contenuti legati alle attività di mobilità Erasmus+ e Mobilità Internazionale	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Divulgazione tramite social media di contenuti ed eventi	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Creazione contenuti e trasposizione grafica relative alla comunicazione delle attività dell'Ufficio: avvisi di selezione, eventi, programmi, avvisi relativi a singole procedure. Promozione e divulgazione di eventi e attività di altre strutture di Ateneo (CLA, etc..) sui social media FB e Instagram. Allo scopo è stato creato l'account <i>internationalunina.it</i> . L'obiettivo è quello di raggiungere l'utenza in maniera rapida e immediata attraverso una comunicazione smart, calibrando la comunicazione in base al target (studenti, docenti, etc..)	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
		Studenti e Studentesse
		Dottorandi/e
		Assegnisti/e
		Professori e professoressa a contratto
	Altro (specificare):	
	Esterni	Aspiranti studenti e Studentesse (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., concorsi per personale di Ateneo)		
Operatori economici partecipanti alle procedure di gara indette dall'Ateneo		
Altro:		
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	AREA RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE E TERZA MISSIONE - dott. Alessandro Buttà	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	UFFICIO ERASMUS+ E MOBILITA' INTERNAZIONALE - dott.ssa Marta Maciocia	
LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	Sede Centrale, Corso Umberto I, 40 - 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/-/768443-ufficio-erasmus-mobilita-internazionale	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: https://www.instagram.com/internationalunina/ International - Unina "Federico II" Naples Facebook	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB:
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE
		MAIL
		PEC
		TELEFONO
		HELP DESK
		PROCEDURA WEB:
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	E-mail: international@unina.it PEC: international@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. 7 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
			PROCEDURA WEB :
		Numero canali per l'erogazione del servizio	PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)
			N. 7 Canali
			IN SEDE
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			HELP DESK
PROCEDURA WEB :			
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo utenti interni)			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ gg. 2
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	≤ 1%