

I

 U

 A

 V

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO COMUNICAZIONE

Tolentini, Santa Croce 191
 30135 Venezia
 tel 041.257.1856 / 1826 / 1819
 fax 041.257.1738
comunicazione@iuav.it
www.iuav.it

Il servizio comunicazione coordina le attività di comunicazione interna ed esterna dell'ateneo che possono coinvolgere tutte le componenti della comunità luav (docenti, personale tecnico amministrativo, assegnisti, collaboratori, dottorandi e studenti) così come i referenti dell'Ateneo nel territorio, i media, le istituzioni, i cittadini.

Descrizione del servizio

Fra i principali compiti del servizio comunicazione:

– presidio del web d'ateneo

aggiornamento e verifica costante dell'architettura delle informazioni; coordinamento grafico delle diverse sezioni del sito: implementazione, anche a richiesta delle varie componenti e strutture dell'Ateneo; manutenzione; aggiornamento costante delle informazioni e delle potenzialità tecniche. Pubblicazione e promozione quotidiana delle iniziative e degli eventi con segnalazione nella home page d'Ateneo e nei singoli portali del sito. Segnalazione in web di opportunità ed eventi esterni di interesse per la comunità accademica e studentesca luav.

– presidio dell'immagine coordinata

Coordinamento della produzione a stampa dei materiali informativi nel rispetto dell'identità visiva luav. Presidio dell'utilizzo del logo e del nome luav. Produzione costante di layout di: diplomi, attestati, modulistica, biglietti da visita, carta intestata, timbri, schede elettorali, cartellonistica, segnaletica.

– produzione di materiali informativi e promozionali

progettazione, predisposizione dei contenuti e realizzazione di: locandine e manifesti; banner e pannelli informativi; cartoline; pieghevoli; brochure; guide; opuscoli; materiali digitali: presentazioni su power point e in pdf.

– progettazione di allestimenti per eventi quali

fiere e saloni di orientamento universitario; manifestazioni nazionali per il restauro e i beni culturali; mostre ed eventi di Ateneo; Open Day, Open Week.

– presidio della comunicazione esterna dell'Ateneo

predisposizione di comunicati stampa e organizzazione di conferenze stampa; invio della newsletter settimanale; gestione quotidiana dei profili social istituzionali: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Telegram; Pinterest; gestione quotidiana dei contenuti delle pagine Facebook luav è sostenibile e luav is international; coordinamento dei profili social attivati da altri soggetti luav; alimentazione del canale video luav su YouTube.

– monitoraggio quotidiano della rassegna stampa online

invio di selezione articoli e rassegne stampa personalizzate ai docenti luav.

– editoria luav

supporto alle attività editoriali d'Ateneo; coordinamento dei rapporti con le case

editrici partner del progetto editoriale luav. Organizzazione della distribuzione interna e della spedizione esterna dei libri della collana d'Ateneo.

– organizzazione e presidio attività di stampa

stampa di diplomi e di attestati per: corsi di laurea, scuola di dottorato, scuola di specializzazione, master; stampa di locandine e manifesti; stampa di opuscoli, cartoline e pieghevoli, schede elettorali; rilegatura fascicoli; gestione quotidiana delle affissioni nelle bacheche della sede centrale e diffusione nelle sedi; stampa gadget luav.

– gestione e archivio di immagini e video di Ateneo

a richiesta di docenti e organi dell'Ateneo, il servizio mette a disposizione selezioni di immagini di luav (sedi, eventi, ritratti, reportage vari).

– merchandising luav

Ideazione e progettazione di oggetti caratterizzati dal logo luav; acquisto, distribuzione interna, affidamento della vendita all'esterno.

– segnaletica nelle sedi (interna ed esterna)

progettazione e aggiornamento costante, anche in relazione ai cambiamenti organizzativi dell'Ateneo

– supporto alla comunicazione internazionale

presidio delle attività di comunicazione e promozione in lingua inglese sia attraverso canali offline (materiali di promozione dell'ateneo e dell'offerta formativa) sia online (sito web, social network); traduzione o revisione dei contenuti in lingua inglese prodotti dalle strutture dell'ateneo

Responsabile del servizio

Silvia Silvestrini

Accessibilità

– Orari di apertura all'utenza:

tutti i giorni dalle 8.30 alle 16.30

– Personale operante:

7 unità al servizio comunicazione; 2 unità al laboratorio stampa

– Canali di comunicazione:

telefono, email, social network, sito web, newsletter, comunicati stampa, materiali informativi e di promozione

Destinatari

Utenza esterna (enti, imprese, istituzioni, altre università, privati cittadini); docenti; personale tecnico amministrativo; assegniati, collaboratori, dottorandi; studenti.

Efficacia e tempestività

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta.

– Le email ricevono risposta al massimo entro tre giorni dalla ricezione,

normalmente – quando possibile – in giornata.

– Servizi di stampa:

Le richieste di locandine, manifesti, cartoline e pieghevoli devono pervenire con un anticipo minimo di cinque giorni lavorativi sulla data prevista per l'evento, tenendo conto dei tempi di elaborazione, stampa e diffusione alle sedi, in modo da garantire adeguata visibilità alla comunicazione.

Per altri servizi (rifilatura, rilegatura a spirale) e per la sola stampa di file prodotti in autonomia, l'anticipo è di due giorni lavorativi.

Con materiale consegnato in tempi inferiori saranno garantiti in ogni caso la pubblicazione su web e l'inserimento nell'agenda degli eventi Iuav.

Per eventi di particolare rilevanza il preavviso richiesto è di almeno un mese (quattro settimane lavorative).

– L'aggiornamento delle pagine web viene effettuato normalmente in giornata, al massimo entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta

– La newsletter viene inviata con cadenza settimanale, solitamente il giovedì, con gli eventi rilevanti della settimana successiva.

– Per la predisposizione di un comunicato stampa si richiede l'invio della richiesta preferibilmente una settimana prima dell'evento

– La rassegna stampa online viene monitorata quotidianamente

– La presenza dell'Ateneo nei principali social network viene curata quotidianamente

– Il supporto linguistico di revisione dei contenuti in lingua inglese avviene entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta compatibilmente con la lunghezza dei testi/prodotti;

Trasparenza

Le informazioni relative alle attività e al personale del servizio comunicazione e immagine sono reperibili sul sito web d'Ateneo: Homepage > Servizi > Immagine Coordinata di Ateneo. Informazioni, modalità e form di richiesta, tempi di realizzazione dei servizi di stampa sono ugualmente reperibili on line: Homepage > servizi > servizi generali > servizi di stampa.

Eventuali osservazioni o reclami potranno essere indirizzati a comunicazione@iuav.it