



## CARTA DEI SERVIZI

### AREA COMUNICAZIONE E PROMOZIONE ISTITUZIONALE E CULTURALE (ACPIC)

#### ORGANIZZAZIONE

L'Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale presidia l'immagine e la comunicazione interna ed esterna dell'Ateneo, garantendo la promozione dei risultati delle attività didattiche e di ricerca, i servizi e gli eventi istituzionali.

Garantisce inoltre il coordinamento funzionale e l'organizzazione delle attività culturali, sportive e di *public engagement* dell'Ateneo.

L'attività dell'Area è suddivisa in due Uffici e un Settore:

- l'Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo, il quale gestisce i processi relativi alla comunicazione interna ed esterna, promuove l'immagine dell'Ateneo e i risultati delle attività didattiche e di ricerca, i servizi e gli eventi istituzionali. Assicura, per il tramite del Responsabile dell'Ufficio, i rapporti di carattere politico-istituzionale del vertice dell'Ateneo con gli organi di informazione;
- l'Ufficio Promozione Culturale, il quale garantisce il coordinamento funzionale delle attività culturali, sportive e di *public engagement* dell'Ateneo; assicura la programmazione delle iniziative culturali di Ateneo e delle attività del Teatro Ca' Foscari; organizza i grandi eventi di Ateneo; coordina e promuove le attività culturali deliberate dall'Ateneo sotto forma di progetti, in particolare il progetto Ca' Foscari Zattere, e presidia e supporta le attività sportive e del Comitato per lo Sport; garantisce inoltre il presidio dell'assegnazione degli spazi di rappresentanza;
- il Settore *Global Merchandising*, il quale coordina la scelta, l'acquisto e la vendita dei prodotti di *merchandising* per l'Ateneo; il Settore offre un servizio interno alle strutture di Ateneo, che si approvvigionano presso i fornitori individuati dal Settore secondo le linee guida da questo stilate, e organizza la vendita dei prodotti di *merchandising* attraverso il canale *retail* (*shop* e punti vendita periferici) ed *ecommerce*.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma dell'Area pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/111740>.



## SERVIZI

### 1. GESTIONE E PRENOTAZIONE DEGLI SPAZI DI RAPPRESENTANZA

#### Descrizione del servizio

Gestione delle richieste di utilizzo degli spazi di rappresentanza dell'Ateneo con finalità diverse dalla didattica (convegni, seminari, incontri pubblici, manifestazioni). Cura dei rapporti con i diversi uffici di Ateneo per il coordinamento dei diversi servizi connessi (portierato, pulizie, facchinaggio, servizi tecnici, ecc.).

#### Destinatari

Utenti interni ed esterni all'Ateneo che abbiano avanzato richiesta di utilizzo degli spazi.

#### Modalità di accesso

Procedura online da area riservata per interni e via e-mail; telefono per supporto informativo/consulenziale; contatti via e-mail, per telefono e in presenza per esterni.

#### Modalità di erogazione

La concessione avviene attraverso contatti via e-mail. In caso di concessione a esterni sono necessari atti specifici tutti compilabili e inviabili via e-mail.

#### Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale  
CFZ-Dorsoduro n. 1392, 30123 Venezia  
Ufficio Promozione Culturale  
Settore Valorizzazione Spazi  
Telefono: 041 234 7538/7919/7935  
E-mail: [logistica.spazi@unive.it](mailto:logistica.spazi@unive.it)

#### Referente di Settore

Dott.ssa Michela Del Bono.

#### Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00; previo appuntamento.

#### Indicatori per il monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Coordinamento soddisfacente dei servizi annessi all'evento richiesti dall'utente e in capo ai diversi uffici di riferimento	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche (risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi per interni, entro 10 per esterni)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

#### Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



## **2. REALIZZAZIONE E GESTIONE DI ATTIVITÀ CULTURALI E CERIMONIE ISTITUZIONALI**

### **Descrizione del servizio**

Progettazione e gestione delle attività culturali individuate dal Consiglio di Amministrazione e di ulteriori e diverse iniziative approvate dalla Prorettrice alla Terza missione e delegati di ambito. Le attività riguardano gli aspetti organizzativi ed allestitivi, i rapporti con gli ospiti, compresa la cura dell'accoglienza, la definizione degli aspetti comunicativi, come l'invio inviti e inserimento nell'agenda web, la raccolta delle prenotazioni da parte del pubblico, la presenza in sala a garanzia della riuscita dell'iniziativa, il coordinamento con singoli uffici dell'Ateneo e con fornitori esterni per i servizi connessi. Inoltre, il Settore richiede alcuni servizi, in base a quanto previsto dalla convenzione quadro, a Fondazione Università Ca' Foscari.

### **Destinatari**

Utenti interni ed esterni all'Ateneo che siano coinvolti in iniziative culturali.

### **Modalità di accesso**

Contatti via e-mail, telefono, in presenza.

### **Modalità di erogazione**

Prenotazione della presenza e informazioni possono essere richieste via e-mail o telefono. Alcune iniziative possono essere seguite in modalità *streaming* e non solo in presenza.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale  
Ca' Dolfin - Dorsoduro n. 3859/A, 30123 Venezia  
Ufficio Promozione Culturale  
Telefono 041 234 8334/7537/8046  
E-mail: [eventi@unive.it](mailto:eventi@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Caterina Doria

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00; previo appuntamento.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Successo dell'evento organizzato	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche (risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi, salvo eventi a forte impatto istituzionale)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



### **3. GESTIONE DEL TEATRO CA' FOSCARI: PROGRAMMAZIONE SPETTACOLI E ATTIVITÀ RIVOLTE AGLI STUDENTI**

#### **Descrizione del servizio**

Gestione del Teatro Ca' Foscari per le finalità previste dall'Ateneo: programmazione della stagione teatrale, delle rassegne cinematografiche e delle eventuali attività rivolte agli studenti (laboratori, incontri, ecc). Cura dei rapporti con i diversi uffici di Ateneo per il coordinamento dei servizi connessi (pulizie, facchinaggio, manutenzioni ordinarie e straordinarie), dei rapporti con gli ospiti (compresa l'accoglienza), della definizione degli aspetti comunicativi (come invio inviti e inserimento in agenda web, raccolta delle prenotazioni da parte del pubblico, presenza in sala a garanzia della riuscita dell'iniziativa). Alcuni servizi sono richiesti, in base a quanto previsto dalla convenzione quadro, a Fondazione Università Ca' Foscari.

#### **Destinatari**

Utenti interni ed esterni all'Ateneo per la partecipazione alle attività formative e agli spettacoli.

#### **Modalità di accesso**

Iscrizione attraverso e-mail per le attività formative comunicate con bandi pubblicati sui siti istituzionali. Prenotazione via e-mail per la partecipazione agli spettacoli.

#### **Modalità di erogazione**

Per la partecipazione alle attività formative vengono compilati appositi registri presenze. Per la partecipazione agli spettacoli sono attive le liste di prenotazione aperte fino a mezz'ora prima dell'inizio dello spettacolo. Trascorso tale tempo, si dà la possibilità al pubblico presente in sala di accedere in base all'ordine di arrivo.

#### **Contatti**

Università di Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale  
Calle Larga Santa Marta - Dorsoduro n. 2137, 30123 Venezia  
Ufficio Promozione Culturale - Settore Teatro  
Telefono: 041 234 6949, E-mail: teatro.cafoscari@unive.it

#### **Referente di Settore**

Dott.ssa Giorgia Lucano

#### **Orario di apertura all'utenza**

Servizio prenotazioni dal martedì al venerdì dalle 15.00 alle 18.00; altre richieste su appuntamento.

#### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Successo della programmazione teatrale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche indicate (risposta alle richieste pervenute entro 3 giorni lavorativi)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

#### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



#### **4. CA' FOSCARI ZATTERE – CFZ CULTURAL FLOW ZONE, ATTIVITÀ CULTURALI, INIZIATIVE STUDENTESCHE**

##### **Descrizione del servizio**

Assegnazione degli spazi di CFZ in armonia con il progetto e gestione operativa di tutte le esigenze connesse (assistenza tecnica, cura aspetti comunicativi, allestimento sala).

##### **Destinatari**

Utenti interni ed esterni all'Ateneo interessati a partecipare a iniziative culturali o a collaborare con la Radio.

##### **Modalità di accesso**

Contatti via e-mail, telefono, in presenza.

##### **Modalità di erogazione**

Prenotazione della presenza e informazioni possono essere richieste via e-mail o telefono.

##### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale  
CFZ - Dorsoduro n. 1392, 30123 Venezia  
Ufficio Promozione Culturale  
Telefono: 041 234 5811/5821  
E-mail: cfz@unive.it

##### **Coordinatrice Progetto CFZ**

Dott.ssa Giorgia Lucano

##### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00; previo appuntamento.

##### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche (risposta alle richieste pervenute entro 5 giorni lavorativi)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

##### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



## **5. SERVIZIO DI RASSEGNA STAMPA**

### **Descrizione del servizio**

Il servizio di rassegna stampa consiste in una selezione di articoli su stampa, televisioni, radio e siti web su tematiche che riguardano il sistema universitario in generale e l'Università Ca' Foscari in particolare. La rassegna stampa viene inviata giornalmente via e-mail e scaricata e messa a disposizione di tutti i cafoscarini in area riservata.

### **Destinatari**

Vertici, Direttori di Dipartimento, Direttori di strutture, Prorettori, docenti e personale interessato.

### **Modalità di accesso**

Telematica.

### **Modalità di erogazione**

Telematica.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale  
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo  
Telefono: 041 234 8368  
E-mail: [comunica@unive.it](mailto:comunica@unive.it)

### **Direttrice dell'Ufficio**

Dott.ssa Paola Vescovi.

### **Referente di Settore**

Federica Ferrarin

### **Orario di apertura all'utenza**

Su appuntamento.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Inserimento leggibile dell'articolo	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto dell'invio quotidiano in tutti i giorni di apertura dell'Ateneo	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



## **6. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELL'ATENEO**

### **Descrizione del servizio**

Per comunicare e promuovere le iniziative e i risultati dell'Ateneo l'Ufficio svolge diverse attività: organizzazione di conferenze stampa e redazione di comunicati stampa, promozione attraverso i canali *social* istituzionali di Ateneo, il *magazine* di Ateneo, la *web* radio di Ca' Foscari, la produzione di video, l'ideazione e realizzazione di campagne promozionali e di pubblicazioni cartacee o digitali.

### **Destinatari**

Utenti interni ed esterni all'Ateneo.

### **Modalità di accesso**

Telematica, in presenza

### **Modalità di erogazione**

Telematica, in presenza.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale  
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo  
Telefono: 041 234 8005/8368  
E-mail: [comunica@unive.it](mailto:comunica@unive.it)

### **Direttrice dell'Ufficio**

Dott.ssa Paola Vescovi

### **Referenti di Settore:**

Luca Bottone, Settore Comunicazione Video  
Gloria Scattolin, Settore Social Media Management  
Federica Ferrarin, Settore Relazioni con i media

### **Orario di apertura all'utenza**

Su appuntamento.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, chiarezza, successo ed efficacia della promozione; soddisfacimento del committente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa e disponibilità del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle richieste comunicate di volta in volta al richiedente (valutata la fattibilità della richiesta si procede secondo tempi variabili a seconda del canale di promozione e del tipo di attività da comunicare)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



## **7. SERVIZI DI GRAFICA**

### **Descrizione del servizio**

Produzione di materiale grafico per la stampa e il web relativo alle iniziative e attività organizzati all'interno dell'Università Ca' Foscari Venezia e alle esigenze e proposte degli Uffici, delle strutture e del personale dell'Ateneo. In particolare: creazione di locandine, *brochure* e altri materiali per eventi e convegni, applicazione e gestione delle linee guida grafiche dell'Ateneo, creazione di *banner* ed elementi grafici per il web e per i *social network*, elaborazione di segnaletiche provvisorie (*totem*, *vele*, *roll-up*, ...) e permanenti, creazione di loghi e immagine coordinata per progetti interni dell'Università.

### **Destinatari**

Uffici, strutture e personale dell'Università Ca' Foscari.

### **Modalità di accesso**

Telematica (e-mail).

### **Modalità di erogazione**

Telematica (e-mail).

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale  
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo  
Telefono: 041 234 8086/8053  
E-mail: [grafica@unive.it](mailto:grafica@unive.it)

### **Direttrice dell'Ufficio**

Dott.ssa Paola Vescovi

### **Referente di Settore**

Paola Vescovi

### **Orario di apertura all'utenza**

Su appuntamento.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Leggibilità, visibilità, completezza e attinenza alle linee guida di Ateneo per tutti i materiali prodotti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa e disponibilità del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Velocità di elaborazione delle richieste (le richieste saranno assolute nel minor tempo possibile in relazione al carico di lavoro e alle eventuali urgenze dovute alla vicinanza temporale dell'evento)	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.





## **8. SERVIZIO VIDEO**

### **Descrizione del servizio**

Produzione di video a documentazione delle attività dell'Ateneo e delle attività di comunicazione e promozione dell'Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo.

### **Destinatari**

Utenti interni ed esterni.

### **Modalità di accesso**

Telematica e telefonica.

### **Modalità di erogazione**

Caricamento sul canale YouTube e telematica.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale  
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Ufficio Comunicazione e Promozione di Ateneo  
Telefono: 041 234 8005  
E-mail: video@unive.it

### **Direttrice dell'Ufficio**

Dott.ssa Paola Vescovi

### **Referente di Settore - Settore Comunicazione Video**

Luca Bottone

### **Orario di apertura all'utenza**

Su appuntamento.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Resa comunicativa del video, correttezza dell'immagine e aderenza agli standard di Ateneo	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia e disponibilità del personale nel soddisfacimento delle richieste	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Pubblicazione costante di video per mantenere una buona visibilità di Ateneo	Aumento della percentuale del numero medio di visualizzazioni	+5%
Tempestività	Risposta in tempo utile rispetto alle aspettative dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



## **9. SERVIZIO CA' FOSCARI SHOP E E-COMMERCE**

### **Descrizione del servizio**

Vendita al pubblico di prodotti a *brand* "Università Ca' Foscari Venezia" attraverso lo *shop* e il portale di *e-commerce*.

### **Destinatari**

Utenti interni ed esterni.

### **Modalità di accesso**

In presenza presso il Ca' Foscari *shop* e *online* sul sito [www.cafoscarishop.it](http://www.cafoscarishop.it).

### **Modalità di erogazione**

Vendita di prodotti attraverso lo *shop* e il canale *e-commerce*.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Comunicazione e Promozione Istituzionale e Culturale  
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Settore Global Merchandising  
Telefono: 041 234 7095  
E-mail: [merchandising@unive.it](mailto:merchandising@unive.it)

### **Direttrice**

Dott.ssa Veronica Gusso.

### **Orario di apertura all'utenza**

*Shop*: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 16.30 (salvo variazioni di orario opportunamente e tempestivamente comunicate).

Portale *e-commerce*: 24h / 7gg.

### **Indicatori per il monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Individuazione e disponibilità di prodotti di interesse dell'utenza media di Ateneo	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa e disponibilità del personale nel soddisfacimento delle richieste	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Risposta in tempo utile rispetto alle aspettative dell'utenza	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Spedizione prodotti acquistati dall'utenza entro le successive 24 ore lavorative	N. spedizioni entro le successive 24 ore lavorative / n. totale spedizioni	N. 9 spedizioni su 10

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.