



UNIVERSITÀ DI PARMA

REP. DRD n° _____/2018

PROT. _____

IL RETTORE

visto lo Statuto dell'Università degli Studi di Parma, emanato con DR n. 3563 dell'11.12.2015, pubblicato sulla G.U. n. 310 del 29.12.2015, successivamente modificato con DRD n. 2088 del 28.7.2016 pubblicato sulla G.U. n. 191 del 17.8.2016;

visto il Regolamento Generale di Ateneo emanato con D.R. n. 171 dell'11.4.2014;

richiamato le delibere del Consiglio di Amministrazione n° CDA/26-07-2018/248 del 26 luglio 2018 e del Senato Accademico n° SA/24-07-2018/81 del 24 luglio 2018, con cui è stato approvato il Regolamento per i Siti web dell'Università di Parma;

decreta

è emanato il "Regolamento per i Siti web dell'Università degli Studi di Parma" nel testo allegato al presente decreto di cui fa parte integrante;

è contestualmente abrogato il precedente "Regolamento per il Sito web dell'Università degli Studi di Parma" emanato con DR n°230 il 28 marzo 2011 e pubblicato il 30 marzo 2011.

Il Regolamento entra in vigore il quindicesimo giorno successivo alla sua pubblicazione.

Parma,

IL RETTORE

Paolo Andrei

R.P.A. Responsabile del Procedimento Amministrativo	UO Comunicazione istituzionale	Brunella Marchione
	Servizio di Comunicazione Digitale e Sito Web di Ateneo	Bruno Bottarelli



Regolamento per i siti web dell'Università degli Studi di Parma

1. FINALITÀ E CONTESTO

L'Università degli Studi di Parma ritiene Internet il canale di informazione e comunicazione primario, strategico e fondamentale per l'interazione con i propri pubblici di riferimento e l'erogazione di servizi agli utenti, poiché altamente accessibile e poco oneroso.

L'uso di questo mezzo di comunicazione è finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di efficacia, trasparenza, efficienza e *customer satisfaction* che ogni amministrazione pubblica è chiamata a garantire, come previsto dallo Statuto di Ateneo e dalla normativa statale e comunitaria vigente.

I siti web dell'Ateneo sono dunque il mezzo prioritario utilizzato dall'Università di Parma per raggiungere gli obiettivi di informare efficacemente i propri pubblici circa l'organizzazione, le attività realizzate nell'ambito della didattica, della ricerca, della terza missione, dei servizi e l'attività amministrativa conseguente, nonché di dare accesso ai servizi on line all'utenza.

L'utilizzo appropriato di questa tipologia di comunicazione da parte dell'Università è pertanto incoraggiato.

Allo stesso tempo, l'Università ritiene necessario definirne con precisione le condizioni e modalità di utilizzo.

I siti web dell'Università di Parma sono sviluppati e mantenuti in base alle linee guida determinate di volta in volta da questo Regolamento, che descrive le norme per la pubblicazione di informazioni, dati, documenti, immagini e ogni altro genere di contenuti, e per l'erogazione dei servizi on line.

Le norme qui descritte si applicano a chiunque intenda pubblicare contenuti su un qualsiasi sito web di proprietà dell'Università di Parma, intendendo con questa definizione qualsiasi sito web che sia ospitato all'interno del dominio unipr.it.

La finalità di questo documento è quella di fornire indicazioni e linee guida per la creazione di siti e pagine web coerenti e in linea con precisi standard di pubblicazione, con riferimento a quanto previsto dalla normativa vigente relativa ai siti web delle amministrazioni pubbliche, in relazione ai principi di:

- accessibilità;
- trasparenza e partecipazione attiva del cittadino;
- privacy;
- qualità del web e *customer satisfaction*;



UNIVERSITÀ DI PARMA

- comunicazione pubblica;
- semplificazione del linguaggio;
- semplificazione dei procedimenti della PA.

2. I SITI WEB DELL'UNIVERSITÀ

Si definiscono tre macrotipologie di sito:

- il **Sito Web istituzionale**, che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare l'istituzione pubblica "Università degli Studi di Parma", descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza, e dando la massima visibilità a tutte le informazioni ritenute utili per l'utenza, sia in lingua italiana che nelle eventuali lingue straniere scelte dalla *governance* di Ateneo;
- i **Siti Web federati**, che vengono realizzati con la specifica finalità di presentare una struttura di Ateneo (Dipartimento, Corso di Laurea, Museo, Biblioteca, Centro, ecc.) o un profilo personale (docenti e titolari di posizioni organizzative);
- i **Siti Web tematici**, che vengono realizzati con una specifica finalità quale, a titolo esemplificativo:
 - la presentazione di un progetto o evento;
 - l'erogazione di un particolare servizio;
 - la focalizzazione di un'area di interesse.

Così come già indicato, i siti web dell'Università degli Studi di Parma, in quanto emanazione e rappresentazione di tale istituzione, si pongono come obiettivo primario quello di offrire alla propria utenza servizi sia di tipo informativo che di tipo transazionale.

Tali servizi devono rispondere a caratteristiche di qualità, quali:

- utilità;
- semplificazione dell'interazione tra Università e utente;
- trasparenza dell'azione amministrativa;
- reperibilità e fruibilità dei dati;
- aggiornamento costante.

Sono requisiti necessari, nella creazione di un Sito Web dell'Università:

- la riconoscibilità della natura pubblica del sito;
- la chiara identificabilità dell'istituzione universitaria come titolare delle pagine, durante tutta la navigazione attraverso il sito



2.1 Il Sito Web istituzionale

Il Sito Web istituzionale è coordinato e gestito dalla Redazione Centrale, costituita da personale afferente alla UO Comunicazione Istituzionale.

Il software e le modalità di gestione vengono scelti dal Responsabile della UO Comunicazione istituzionale di comune accordo con il dirigente dell'Area Sistemi Informativi, che definiscono se ospitare sui server interni dell'Ateneo il software stesso e attivare tutti i meccanismi di manutenzione, protezione e backup necessari, oppure di esternalizzare tali servizi.

2.2 I Siti Web federati

I Siti Web federati sono coordinati dalla Redazione centrale e sono gestiti autonomamente dai rispettivi Responsabili del Procedimento di Pubblicazione (d'ora in poi RPP) o, nel caso delle pagine personali, dai singoli docenti e titolari di posizioni organizzative.

2.3 I Siti Web tematici

I Siti Web tematici rispondono a svariate esigenze, sia per la comunicazione istituzionale di Ateneo che per quella gestita da altre strutture interne. Nel primo caso sono coordinati e gestiti dalla Redazione Centrale, nel secondo caso autonomamente dai rispettivi RPP.

L'Università, ai sensi della normativa vigente, ha il compito di redigere una mappa di tutti i Siti Web federati e tematici, associandoli agli RPP relativi, che operano e rispondono per ciascuno di tali siti.

Questa mappa, sotto forma di tabella, dovrà essere pubblicata sul Sito Web istituzionale ed essere tenuta costantemente aggiornata.

3. I CONTENUTI

3.1 Principi e requisiti per la pubblicazione di contenuti sul web

La pubblicazione di contenuti sul web ha un impatto fondamentale sulla reputazione dell'Università, e deve quindi rispettare la Policy editoriale ufficiale, redatta a cura della UO Comunicazione Istituzionale.

I seguenti principi si applicano ad ogni tipo di contenuto pubblicato sui Siti Web dell'Università.

Oltre ad essere conformi alla *mission* istituzionale dell'Università, i contenuti pubblicati sui Siti Web di Ateneo devono soddisfare i seguenti requisiti:

- soddisfare le necessità di informazione dell'utenza, rispettando i criteri di trasparenza e di semplificazione del rapporto tra utenza e Università, previsti dalla normativa;
- essere pertinenti con la struttura nella quale sono inseriti;



UNIVERSITÀ DI PARMA

- essere facilmente reperibili e fruibili, corretti e completi;
- essere costantemente aggiornati;
- rispettare i requisiti di accessibilità e di usabilità, di chiarezza del linguaggio e semplicità di consultazione;
- non essere il duplicato di contenuti già presenti nel Sito Web istituzionale o nei Siti Web federati e tematici;
- rispettare le regole per il trattamento dei dati personali;
- fornire all'utente la certezza istituzionale della fonte.

È compito della Redazione Centrale e degli RPP assicurarsi che questi requisiti siano soddisfatti dalle pagine create.

Gli RPP devono creare contenuti mediante software che siano supportati dall'Università, e utilizzare gli stili e i *template* stabiliti dall'Ateneo (indicati nella Policy editoriale ufficiale), che non possono per nessuna ragione essere modificati, alterati o omessi.

3.1.1 Caratteristiche dei contenuti nei Siti Web di Ateneo

I contenuti dei Siti Web di Ateneo devono essere pertinenti alle attività e alle funzioni istituzionali dell'Università e dei suoi membri.

I contenuti che non rientrano in queste categorie non sono accettati e possono essere rimossi in qualunque momento da parte della Redazione Centrale, che ne darà preavviso all'RPP competente per il sito.

Sito Web istituzionale

I contenuti minimi del Sito Web istituzionale, come previsto dai principi vigenti in tema di trasparenza, ex l. n. 204/2004, d.lgs. n.150/2009, d.lgs. n. 33/2013, sono elencati nell'Appendice delle "Linee guida per i siti web della PA" del 29.07.2011.

In particolare per l'Università di Parma, data la sua caratteristica di istituzione universitaria pubblica, si evidenziano quali contenuti minimi le seguenti informazioni:

- informazioni istituzionali (chi siamo e dove siamo, indirizzi, referenti, e-mail PEC, mappe, ecc.);
- informazioni sull'URP;
- organizzazione e organigramma;
- normativa e documentazioni;
- offerta formativa dell'Ateneo, in italiano e in inglese (compresi i programmi dei corsi, i programmi degli insegnamenti e i c.v. docenti);



UNIVERSITÀ DI PARMA

- contenuti previsti dalla normativa e inseriti nella sezione “Amministrazione Trasparente”;
- attività di ricerca di Ateneo;
- elenco delle caselle di posta elettronica istituzionale attive;
- elenco delle caselle di posta elettronica certificata;
- attività di informazione corrente (news, comunicati stampa, ecc.);
- pubblicità legale;
- elenco dei servizi erogati dall’Ateneo (comunicazione, biblioteche, attività internazionali, orientamento, tirocini e rapporti con il mondo del lavoro, supporti per studenti disabili, laboratori di informatica, attività sportive, ecc.);
- elenco dei servizi erogati on line:
 - per lo studente
 - per i dipendenti
 - per le imprese;
- Privacy
- Note legali
- Policy editoriale

Siti Web federati

I contenuti minimi dei Siti Web federati sono definiti sulla base di accordi concordati tra Redazione Centrale e responsabili delle strutture coinvolte o loro delegati.

Questi contenuti hanno carattere di presentazione dei vari aspetti della struttura di riferimento o della persona.

Siti Web tematici

I contenuti minimi e i layout grafici dei Siti Web tematici sono concordati tra Redazione Centrale e RPP.

3.1.2 Contenuti corretti, completi ed aggiornati

I contenuti errati, imprecisi, non completi od obsoleti danneggiano la reputazione dell'Università, danneggiano l'utente e possono esporre l'Università a rischi rilevanti, con possibili conseguenze sul piano civile, amministrativo e penale.

La Redazione Centrale, per quanto attiene al Sito Web istituzionale, e gli RPP, per quanto attiene ai Siti Web federati e tematici e alle pagine di loro competenza, hanno la responsabilità di assicurarsi che i contenuti siano completi, aggiornati e pubblicati nel formato adeguato.



UNIVERSITÀ DI PARMA

La responsabilità per la correttezza delle informazioni e dei dati pubblicati spetta ai responsabili delle strutture organizzative dell'Ateneo (Rettorato, Direzione generale, Aree dirigenziali, Dipartimenti, Centri).

Le pagine web riguardanti il personale docente e il personale titolare di posizione organizzativa devono contenere esclusivamente informazioni relative alle attività professionali e accademiche del personale stesso. L'inserimento e l'aggiornamento di tali informazioni sono a cura dei singoli, che hanno la diretta responsabilità in ordine alla veridicità, correttezza e aggiornamento dei contenuti stessi.

A ogni contenuto viene attribuita una data, al momento della pubblicazione; il contenuto non più aggiornato dev'essere rimosso dal sito.

I contenuti pubblicati sui Siti Web dell'Università devono essere estratti, ogni qualvolta sia possibile, dalle banche dati ufficiali dell'Ateneo, così da garantire la correttezza della fonte.

È espressamente vietata la duplicazione, tramite riscrittura, di contenuti già presenti in altre pagine dei siti (pubblicati dalla Redazione Centrale, dagli RPP e/o estratti da banche dati ufficiali).

3.1.3 Contenuti inaccettabili

I Siti Web dell'Università (istituzionale, federati e tematici) non dovranno contenere materiale che esponga l'Università degli Studi di Parma a rischi di infrazioni rispetto alla vigente normativa.

In particolare le pagine web non dovranno:

1. contenere o essere collegate in nessun modo a contenuti offensivi, osceni o diffamatori;
2. contenere esplicitamente o implicitamente materiale o link a materiale discriminatorio in ambito di genere, o di orientamento sessuale, politico, sindacale, religioso o di condizione fisica o di appartenenza etnica, sociale, culturale, ecc...;
3. contenere informazioni di natura essenzialmente privata e/o non connesse alle attività dell'Università;
4. contenere link a pagine web di natura commerciale.

È responsabilità della Redazione Centrale, degli RPP, dei docenti e dei titolari di posizioni organizzative, ognuno rispettivamente per la parte di propria competenza, assicurare che i contenuti rispondano a questi requisiti.

Le pagine con contenuti non conformi ad uno o più dei requisiti specificati sopra saranno rimosse o modificate da parte della Redazione Centrale o dagli RPP; la pubblicazione di contenuti non conformi potrà dare luogo, ove ne ricorrano gli estremi, ai sensi del Codice di Comportamento o del Codice Etico di Ateneo, a procedimenti disciplinari.



3.1.4 Semplificazione del linguaggio

Le pagine web devono utilizzare un linguaggio appropriato, chiaro, immediato e non offensivo, in linea con le disposizioni in materia di comunicazione pubblica e come previsto dal *“Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche”* (1993) e successive normative.

Per raggiungere il fine di una comunicazione efficace, che consenta all’utente l’immediata comprensione del contenuto, è necessario l'utilizzo di un linguaggio semplice e di una sintassi diretta, usando termini di uso corrente e non burocratici, e costruzioni linguistiche lineari.

I contenuti (informazioni, moduli, ecc.) che non rispondono a questi requisiti dovranno essere sottoposti, prima di essere pubblicati, a un processo di semplificazione testuale e redazionale a cura della Redazione Centrale o degli RPP, a seconda dell’ambito di riferimento.

3.1.5 Immagine coordinata e accessibilità

Tutte le pagine dei Siti Web (istituzionale, federati e tematici) devono essere redatte nel rispetto delle indicazioni contenute nel *“Manuale di Corporate Identity”*, (delibere SA n. 543/17998 del 15.12.2016 e CdA n. 555/31916 del 19.12.2016), utilizzando stili e *template* stabiliti dall’Ateneo, affinché l'immagine sia coordinata e graficamente omogenea, così da consentire all’utente di individuare la fonte delle informazioni ivi contenute e garantire, in qualsiasi pagina web ci si trovi, la certezza istituzionale della fonte da cui il contenuto promana.

Le pagine web create devono inoltre essere in linea con gli standard internazionali di accessibilità e usabilità, ed in particolare devono essere conformi ai requisiti della L. 4/2004 (Legge Stanca) e successive normative.

La Redazione centrale ha il compito di controllare e disporre che tutte le pagine aderiscano ai principi di accessibilità, grazie ai quali il sito dell’Ateneo ha ottenuto da Digit-PA nel novembre 2010 il logo di accessibilità.

Gli RPP, nella gestione dei propri contenuti, sono direttamente responsabili di eventuali violazioni degli standard definiti.

3.1.6 Copyright

Le pagine dei Siti Web istituzionale, federati e tematici, che contengano materiale di cui sia autore un terzo, devono rispettare la normativa vigente a tutela del diritto di autore, dettata dalla legge n. 633/1941 e s.m.



3.2 RICHIESTE DI PUBBLICAZIONE DI CONTENUTI WEB ESTERNI ALL'UNIVERSITÀ

Le richieste di pubblicazione di contenuti web da parte di soggetti esterni all'Università devono essere inviate al Rettore, per la relativa eventuale autorizzazione.

Il richiedente dovrà specificare:

- i legami esistenti tra il soggetto esterno e l'Università;
- una descrizione dettagliata del contenuto che si chiede di pubblicare sulle pagine web;
- i benefici che ne trarrà l'Università;
- la durata prevista per la presenza delle pagine web ospitate.

Le richieste saranno prese in considerazione, previa valutazione di idoneità nei confronti dei requisiti sopra indicati.

In caso di accettazione, la Redazione centrale indicherà l'RPP che risponderà per la manutenzione e l'aggiornamento dei contenuti.

La presenza di link a siti esterni, non gestiti dall'Ateneo, non comporta assunzione di responsabilità rispetto ai contenuti ivi espressi e al rispetto delle normative, da parte dei gestori degli stessi.

3.2.1 Pubblicità e sponsorizzazioni

Sul Sito Web istituzionale dell'Università e sui Siti Web federati e tematici non è permesso alcun tipo di pubblicità, a meno che non sia autorizzata dal Rettore.

È possibile menzionare il contributo di soggetti esterni che sostengono iniziative e attività realizzate dall'Università, previa approvazione del Rettore.

3.2.2 Hosting di pagine web di soggetti esterni

L'Università non permette l'hosting di pagine web di soggetti esterni, a meno che questo non sia autorizzato dal Rettore.

In caso di accettazione, la Redazione Centrale indicherà, come condizione necessaria, un RPP che risponderà per la manutenzione e l'aggiornamento dei contenuti.



4. SITI WEB DELL'UNIVERSITÀ: RUOLI E FUNZIONI

Recependo quanto previsto dalle “Linee guida per i siti web della PA” del 2010 nell'appendice A4 “Ruoli coinvolti nello sviluppo e nella gestione dei siti web della PA”, vengono qui descritti i ruoli e le funzioni di coloro che, a vario titolo e con responsabilità diverse, partecipano al processo di creazione e gestione dei Siti Web istituzionale, federati e tematici dell'Università di Parma.

4.1 Redazione Centrale

Il coordinamento del Sito Web di Ateneo è in carico alla UO Comunicazione Istituzionale.

La Redazione Centrale è composta da personale afferente alla UO Comunicazione Istituzionale ed è RPP del Sito Web istituzionale di Ateneo, per le pagine non assegnate ad altri RPP.

La Redazione Centrale si occupa delle seguenti attività:

1. creazione e aggiornamento dei contenuti editoriali del Sito Web istituzionale;
2. coordinamento delle redazioni decentrate e degli RPP dei Siti Web federati e tematici;
3. coordinamento degli aspetti connessi al layout grafico del sito istituzionale, dei siti federati e dei siti tematici;
4. coordinamento e supporto tecnico per gli RPP di Ateneo;
5. coordinamento e gestione degli incontri di formazione e/o aggiornamento per gli RPP, per la condivisione e risoluzione delle problematiche relative allo sviluppo del web di Ateneo.

È inoltre referente, in collaborazione con il Responsabile dell'ASI, dei rapporti con i fornitori esterni per il supporto tecnico alla gestione del Sito Web di Ateneo e alla creazione e implementazione dei servizi on line.

4.2 Il Responsabile del Procedimento di Pubblicazione - RPP

Il Responsabile del Procedimento di Pubblicazione - RPP è individuato tra i dipendenti dell'Università e ha la responsabilità completa dei contenuti pubblicati nelle pagine web di propria competenza.

L'RPP ha il compito di assicurare che i contenuti presenti nell'area di sua pertinenza siano appropriati, corretti, aggiornati e conformi a quanto previsto nel presente Regolamento (vedi art.3).

La nomina e la cessazione dal ruolo di RPP avviene con comunicazione protocollata e inviata alla UO Comunicazione Istituzionale a firma del rispettivo responsabile organizzativo (Dirigente, Responsabile UO, Direttore di Dipartimento, Presidente di CCL, Direttore di Centro, ecc.).

L'RPP può essere supportato, nella realizzazione delle pagine web, da altri autori, delegati dall'RPP stesso, ai quali questi concede privilegi redazionali sulle proprie pagine. Il compito di verificare che i contenuti proposti o pubblicati da questi autori rispettino questo Regolamento e le linee guida sui contenuti dei siti della PA spetta all'RPP, per le parti di sua competenza.



Ogni tipo di informazione e contenuto pubblicato sui Siti Web dell'Università, istituzionale, federati e tematici, dev'essere autorizzata da un RPP.

Il nominativo dell'RPP o dell'autore, completo di indirizzo e-mail, dev'essere indicato nel *footer* delle pagine web da questi gestite.

4.2.1 Compiti degli RPP

Compito principale degli RPP è assicurare che le pagine web pubblicate all'interno delle proprie aree di competenze siano conformi al Regolamento.

A questo proposito gli RPP hanno la responsabilità di:

1. determinare il contenuto e l'organizzazione delle informazioni nelle pagine web di loro competenza, conformemente al presente Regolamento e alla Policy editoriale;
2. coordinare costantemente gli eventuali autori che agiscono nelle proprie pagine ed eseguire revisioni periodiche dei contenuti;
3. verificare che i contenuti delle pagine web di loro competenza siano appropriati, corretti, aggiornati e conformi, recependo le eventuali segnalazioni da parte della Redazione centrale;
4. verificare che nelle proprie pagine non avvengano duplicazioni di informazioni già presenti in altre pagine di siti dell'Ateneo;

Gli RPP dovranno anche:

1. fungere da referente per la Redazione centrale, per gli altri RPP e per gli autori delle pagine web;
2. essere parte attiva nelle discussioni riguardo la formulazione e gli aggiornamenti del Regolamento e lo sviluppo del web di Ateneo;
3. recepire i *report* sull'utilizzo dei siti web relativi alle proprie aree e redigere, almeno una volta all'anno, un *report* contenente le osservazioni da consegnare alla Redazione centrale.

4.2.2 Formazione del personale della Redazione Centrale e degli RPP

Il personale della Redazione Centrale e gli RPP hanno diritto ad un'adeguata formazione annua relativa alle loro attività, sia per quanto riguarda la normativa vigente che per quanto riguarda l'aggiornamento tecnico.

Le modalità di tali aggiornamenti vengono stabilite dal Responsabile della UO Comunicazione Istituzionale e dal Responsabile della UO Formazione e benessere organizzativo, in base alle esigenze emerse nella gestione dei Siti Web di Ateneo.



4.3 Il Responsabile dell'accessibilità del Sito Web di Ateneo

È la figura coinvolta nella procedura di valutazione diretta ad assicurare il costante livello di accessibilità e di fruibilità del sito.

Per il ruolo che deve svolgere è opportuno che si tratti di persona coinvolta nel processo di sviluppo del sito, che deve altresì poter interagire con facilità con chi operativamente e quotidianamente gestisce la redazione delle pagine.

Tale funzione è ricoperta attualmente dal Responsabile della UO Comunicazione Istituzionale.

4.4 Il Responsabile dei sistemi informativi

Secondo quanto previsto nel D.R. n. 1 del 14 gennaio 2015, che istituisce l'Area dirigenziale Sistemi informativi, il responsabile dei sistemi informativi è il Dirigente dell'Area dirigenziale Sistemi informativi.

4.5 Il Capo Ufficio Stampa

Istituito dalla Legge 7 giugno 2000, n. 150, il Capo Ufficio Stampa cura la comunicazione dell'Ateneo nei confronti degli organi di informazione, assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività.

All'interno della Redazione Centrale ha la responsabilità delle notizie pubblicate nell'ultim'ora del Sito Web istituzionale e valida i comunicati stampa proposti dagli RPP.

Tale funzione è attualmente ricoperta dal Responsabile della UO Comunicazione Istituzionale.

4.6 Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), istituito con il DL 29/93, è, in base alla legge 150/2000, la struttura preposta alla comunicazione verso i cittadini e i diversi *stakeholder*.

L'URP deve infatti garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione; agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime; promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche; attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti; garantire la reciproca informazione



UNIVERSITÀ DI PARMA

fra l'Ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

Tale funzione è ricoperta dal Responsabile della U.O. Comunicazione Istituzionale.

4.7 Il Servizio Comunicazione digitale e Sito Web di Ateneo

Il Servizio Comunicazione digitale e Sito Web di Ateneo ha il compito di favorire la diffusione omogenea e coerente dell'immagine dell'Ateneo, illustrarne l'attività, i servizi e il funzionamento, e gestire efficacemente i rapporti con l'utenza esterna e interna, migliorandone la partecipazione, favorendo il dialogo e realizzando i principi di accessibilità totale e di trasparenza, grazie all'utilizzo della comunicazione digitale e del sito web di Ateneo.