



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL LABORATORIO "LaTeC", Linguaggio, Testo e Cognizione (*Language, Text and Cognition*)

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e d'informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Sistema dei Laboratori si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio documentale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti, attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento.

I PRINCIPI

Nello svolgimento delle proprie attività istituzionali, il Laboratorio LaTeC si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Ministro per i beni e le attività culturali del 18 ottobre 2007:

- EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Questo Laboratorio si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.



- **CONTINUITÀ**

Il Laboratorio garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- **PARTECIPAZIONE**

Il Laboratorio promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il personale del Laboratorio persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Laboratorio LaTeC è parte integrante del Dipartimento Cultura e Civiltà ed è una struttura che prevede la collaborazione di ricercatori del Dipartimento stesso e di altri dipartimenti.

- **SEDE**

Palazzo n. 7 – Polo Umanistico - Lettere, Via Sa Francesco 22 - 37129 Verona tel: +39.045.8028109 e-mail: sara.scalia@univr.it

Sito web: <http://www.dcuci.univr.it/?ent=bibliocr&id=84&tipobc=4>

- **STAFF**

Responsabile Laboratori integrati: prof. Valerio Terraroli – valerio.terraroli@univr.it

Componenti di LaTeC:

prof. Denis Delfitto – denis.delfitto@univr.it (coordinatore di LaTeC)

prof.ssa Serena Dal Maso – serena.dalmaso@univr.it

prof.ssa Chiara Melloni – chiara.melloni@univr.it (referente di LaTeC)



prof.ssa Maria Vender – maria.vender@univr.it

(per l'intero staff, <https://sites.hss.univr.it/latec/persone/>)

- **ORARIO**

Il Laboratorio LaTeC opera dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00 e accoglie l'utenza previo contatto telefonico o e-mail.

ATTIVITÀ

Il Laboratorio LaTeC rappresenta una delle strutture più significative per l'attività di ricerca e di didattica in ambito linguistico e psicolinguistico dell'Ateneo di Verona. Accoglie l'attività di ricercatori interessati alla dimensione cognitiva del linguaggio, con particolare attenzione alla dimensione dello sviluppo linguistico tipico e atipico, dell'elaborazione (o processing) e del plurilinguismo.

Il Laboratorio LaTeC sostiene la ricerca scientifica e la didattica universitaria e post-universitaria; produce studi, ricerche e servizi per l'avanzamento delle conoscenze in ambito psicolinguistico teorico e sperimentale; progetta e implementa protocolli sperimentali per lo studio del *processing* linguistico, e per la diagnosi e il trattamento dei disturbi del linguaggio e dell'apprendimento; promuove ricerche, convegni, workshop e seminari; organizza manifestazioni scientifiche volte a diffondere i risultati della ricerca e a promuovere il dialogo fra università, sistema scolastico e sanitario.

Il Laboratorio fornisce annualmente corsi di formazione teorico-pratica nell'ambito della patologia del linguaggio (dislessia) e del bilinguismo, rivolti agli studenti di Corsi di Studio di ogni livello (anche TFA e PAS) e a docenti del Centro Linguistico di Ateneo. L'attività di formazione è altresì rivolta ai collaboratori del Centro Servizi per studenti disabili di Ateneo.

Il Laboratorio è sede privilegiata per i tirocini degli studenti magistrali interessati ad acquisire competenze psicolinguistiche sperimentali e a collaborare a progetti in corso, anche presso Scuole e altri Enti del territorio, nell'ambito di accordi quadro e convenzioni.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Laboratorio LaTeC si occupa prevalentemente di:

- ricerca di base in ambito linguistico e psicolinguistico;
- ideazione e somministrazione di protocolli sperimentali a diverse popolazioni (bambini e adulti, a sviluppo tipico e atipico, monolingui e bilingui);
- produzione di strumenti a supporto della valutazione delle competenze linguistiche;



- formazione e consulenza a varie tipologie di utenti.

TIPOLOGIE DEI SERVIZI EROGATI

- SERVIZI ALLA DIDATTICA

Il Laboratorio LaTeC può supportare le attività didattiche che intendono avvalersi delle sue competenze di ricerca e della strumentazione hardware e software specialistica. Docenti e ricercatori dell'Università degli Studi di Verona possono pertanto richiedere al Referente di LaTeC, la disponibilità per organizzare attività quali:

- seminari su temi specifici in ambito linguistico e psicolinguistico;
- didattica integrativa, di supporto ai corsi istituzionali;
- corsi di formazione/aggiornamento rivolti a varie tipologie di utenza;

Gli studenti dell'Ateneo possono rivolgersi al personale docente del Laboratorio per esigenze legate alle attività curricolari o atte alla preparazione di tesi di laurea sui temi specifici di competenza del Laboratorio stesso.

- TIROCINI

Il Laboratorio LaTeC offre agli studenti dell'Ateneo di Verona (e di altri Atenei) la possibilità di svolgere presso la propria sede il periodo di tirocinio, acquisendo i relativi crediti, nell'ambito dei progetti di ricerca in corso. Per accedere al tirocinio è necessario presentare domanda scritta al Referente del Laboratorio, allegando il Curriculum vitae. L'accettazione della domanda è subordinata alla disponibilità dei posti e al tipo di attività da svolgere. Il Laboratorio si impegna a prendere in considerazione ciascuna domanda e a contattare il richiedente entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta. Sarà altresì cura del Laboratorio dare comunicazione di successive disponibilità o di altre offerte formative, per le quali l'Università di Verona riconosce i crediti di tipologia "F" per tirocinio formativo o curricolare. Lo studente che svolge il tirocinio partecipa alle attività sotto il controllo e le indicazioni del personale del Laboratorio.

- SERVIZI SPECIALISTICI PER LA RICERCA

Il Laboratorio LaTeC propone iniziative scientifiche di Ateneo anche in collaborazione con progetti di ricerca di altre discipline. Docenti e ricercatori dell'Università degli Studi di Verona che intendono avvalersi delle conoscenze e dei servizi del Laboratorio possono presentare richiesta scritta al responsabile dei Laboratori integrati o al referente di LaTeC. Nella domanda devono essere indicati il progetto di ricerca, all'interno del quale si inserisce la collaborazione, le caratteristiche e i tempi delle prestazioni richieste. Le modalità di erogazione del servizio saranno concordate tra i responsabili della ricerca e il referente del Laboratorio.



- SERVIZI SPECIALISTICI PER ENTI E IMPRESE

Il Laboratorio LaTeC mette a disposizione le competenze scientifiche e strumentali per l'esecuzione di progetti che rientrano nelle proprie competenze. Possono usufruire di tali servizi specialistici enti pubblici e privati, società e imprese, studi professionali e privati cittadini. Le richieste di informazioni e/o preventivi devono essere inviate al responsabile dei Laboratori integrati o al referente di LaTeC. Nella domanda devono essere indicate le finalità delle operazioni, l'oggetto della prestazione e i contenuti minimi degli elaborati richiesti. Il Laboratorio si impegna a prendere in considerazione ciascuna domanda e a contattare il richiedente entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta. Eventuali contratti saranno di norma redatti secondo uno schema tipo e sottoscritti per l'Università di Verona dal Rettore dopo l'approvazione degli organi competenti. Per ogni incarico viene individuato un responsabile operativo del progetto che mantiene i rapporti con l'amministrazione dell'Ateneo e con l'ente contraente, in una logica di complessiva responsabilizzazione, a garanzia di qualità ed efficacia delle prestazioni rese. Per l'esecuzione dei lavori il Laboratorio si avvale dei propri tecnici, docenti, assegnisti di ricerca, dottorandi e all'occorrenza di collaboratori qualificati, scelti attraverso una selezione pubblica, da una commissione formata da docenti e tecnici dell'Ateneo stesso. I collaboratori svolgono le loro funzioni con il coordinamento e il controllo del responsabile operativo del progetto.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO E ACCOGLIENZA

- **ORARIO** - Il Laboratorio LaTeC è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00 e accoglie l'utenza previo appuntamento email o telefonico.
- **CHIUSURA** - Sabato, domenica, festività civili e religiose, giorni di chiusura dell'Ateneo, mese di agosto.

- **UTENTI** - L'accesso ai servizi del Laboratorio LaTeC è consentito a tutti coloro che hanno un rapporto diretto e ufficiale di lavoro o di studio con l'Università degli Studi di Verona.

Sono utenti istituzionali:

- A. studenti curriculari;
- B. dottorandi, specializzandi;
- C. studenti Erasmus e studenti di master, workshop e summer school;
- D. titolari di borse di studio, assegnisti di ricerca, cultori della materia;
- E. docenti, ricercatori;
- F. docenti ospiti, professori a contratto, collaboratori alla didattica;
- G. personale tecnico-amministrativo;



H. contrattisti a tempo determinato.

Sono utenti esterni:

I. utenti istituzionali di altri Atenei;

L. utenti istituzionali di altri Enti o di Strutture con cui siano state stipulate convenzioni o siano in atto collaborazioni;

M. tutti gli interessati, previa esplicita richiesta e approvazione del responsabile tecnico del Laboratorio.

ACCESSO AI SERVIZI - Tutti i servizi del Laboratorio sono a disposizione degli utenti istituzionali dell'Ateneo e degli utenti esterni. Il personale preposto è in grado di fornire le informazioni di base sui servizi offerti. Le stesse informazioni sono disponibili on-line, sul sito web del Laboratorio: https://sites.hss.univr.it/laboratori_integrati/

• **INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO**

Il personale preposto è in grado di fornire le informazioni di base sui servizi offerti. Le stesse informazioni sono disponibili on-line, sul sito web del Laboratorio: <https://sites.hss.univr.it/latec/>

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente il Laboratorio di Archeologia garantisce che i dati personali degli utenti vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi afferenti.

RICHIESTE DI ACQUISTO

Gli utenti che necessitano di materiale non disponibile presso il Laboratorio possono farne richiesta per suggerirne l'acquisizione. Le richieste di acquisto possono essere inviate attraverso e-mail: sara.scalia@univr.it.

Le proposte di acquisto sono vagliate dal responsabile dei Laboratori integrati, che ne valuta la congruità con l'orientamento scientifico-disciplinare del Laboratorio e verifica la disponibilità di fondi negli specifici capitoli di spesa. Viene fornita una risposta entro 30 giorni.

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali tramite e-mail all'indirizzo: sara.scalia@univr.it

Il Laboratorio effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere



entro 30 giorni. Gli utenti possono inoltre, con le stesse modalità sopra descritte, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è diffusa in formato cartaceo all'ingresso della struttura e sul sito web: https://sites.hss.univr.it/laboratori_integrati/

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni o in caso di cambiamenti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi. La presente Carta è riferita al biennio 2021-2023.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è diffusa in formato cartaceo all'ingresso della struttura e sul sito web: https://sites.hss.univr.it/laboratori_integrati/

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni o in caso di cambiamenti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi. La presente Carta è riferita al biennio 2023-2025.