



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL LABORATORIO DI CARTOGRAFIA E DELLA CARTOTECA

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 di 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 di Cartografia, 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 di Cartografia è parte integrante del Dipartimento Cultura e Civiltà e la sua Cartoteca è una struttura autonoma, coordinata dal Laboratorio.

- **SEDE**

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

- **STAFF**

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

Responsabile tecnico: arch. Sara Scalia – sara.scalia@univr.it

- **ORARIO**

Laboratorio di Cartografia: dal mercoledì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 15.00 (salvo impegni di lavoro fuori sede).

Cartoteca: mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 11.00.

ATTIVITA'

Il Laboratorio Cartografico rappresenta una delle strutture tecnico-scientifiche più rilevanti per l'attività di ricerca e di didattica in campo geografico. La carta rappresenta una forma di linguaggio specialistico, ma universale e trasversale alle discipline (dalla storia all'archeologia, dalla geografia all'urbanistica, dalla pianificazione territoriale alla didattica), nonché un modello della realtà e una forma di potere. Il Laboratorio fornisce annualmente corsi di formazione teorico-pratica, nella cartografia antica e moderna, in modo da supportare i corsi istituzionali. Opera a sostegno della ricerca scientifica e della didattica universitaria e post-universitaria; produce studi, ricerche e servizi, al fine di sviluppare conoscenze e tecnologie innovative nel settore della Cartografia, Geodesia, Topografia



applicata e dei Sistemi Informativi Territoriali; promuove ricerche, Convegni e seminari; realizza cartografia a grande e piccola scala, Atlanti tematici e Mostre Geo-cartografiche; organizza manifestazioni scientifiche tese a diffondere la conoscenza e l'importanza della documentazione e degli strumenti cartografici per l'interpretazione della realtà territoriale e per la pianificazione degli interventi; raccoglie fonti documentarie cartografiche, topografiche e iconografiche italiane e straniere.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Laboratorio di Cartografia si occupa prevalentemente di:

- acquisizione, archiviazione, trattamento, diffusione e distribuzione informatizzata* del patrimonio cartografico, fotografico, aerofotografico, satellitare e di rilievo;
- cooperazione con gli enti culturali e produttori ufficiali di documentazione per lo scambio di materiale e l'elaborazione di prodotti di comune interesse;
- produzione di carte speciali, tecniche, tematiche, ortofotocarte, fotopiani, trattamento di immagini da satellite; costruzione di banche dati geografiche georeferenziate;
- realizzazione di Sistemi Informativi Geografici e WebGis.

* (si veda sezione riproduzione)

TIPOLOGIE DEI SERVIZI EROGATI

- SERVIZI ALLA DIDATTICA

Il Laboratorio di Cartografia può supportare le attività didattiche che intendono avvalersi delle sue competenze tecniche e delle attrezzature specialistiche. Docenti e ricercatori dell'Università degli Studi di Verona possono pertanto richiedere, al responsabile scientifico o al tecnico del Laboratorio, la disponibilità per organizzare attività quali:

- presentazioni e visite guidate per illustrare le attività svolte e gli strumenti hardware e software utilizzati nel Laboratorio;
- seminari su temi specifici riguardanti la cartografia e i Gis. Gli studenti dell'Ateneo possono rivolgersi al responsabile tecnico del Laboratorio per esigenze legate alle attività curriculari o atte alla preparazione di tesi di laurea sui temi specifici di competenza del Laboratorio stesso.

- TIROCINI

Il Laboratorio di Cartografia offre agli studenti dell'Ateneo di Verona la possibilità di svolgere presso la propria sede il periodo di tirocinio, acquisendo i relativi crediti, sui temi legati alla cartografia e alle tecnologie Gis. Per accedere al tirocinio è necessario presentare domanda scritta alla Segreteria di Dipartimento, oppure al responsabile scientifico o al responsabile tecnico 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 curriculare.

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 di Cartografia sviluppa iniziative tecnico-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 scientifico o al responsabile tecnico del Laboratorio. 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 i responsabili scientifico e tecnico del Laboratorio.

- SERVIZI SPECIALISTICI PER ENTI E IMPRESE

Il Laboratorio di Cartografia mette a disposizione le risorse tecniche e strumentali per l'esecuzione di lavori 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 scientifico o al responsabile tecnico del Laboratorio. 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 - Laboratorio di Cartografia: dal mercoledì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 15.00 (salvo impegni di lavoro fuori sede).

Cartoteca: mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 11.00;



• **CHIUSURA** - Sabato, domenica, festività civili e religiose, giorni di chiusura dell'Ateneo.
- Mese di agosto (Cartoteca), per i consueti lavori di riordino e di controllo del patrimonio documentale.

• **UTENTI** - L'accesso ai servizi del Laboratorio di Cartografia 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 per la conservazione 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 di Cartografia e sono a disposizione degli utenti istituzionali dell'Ateneo e degli utenti esterni. La normativa è differenziata a seconda della tipologia di utente e prevede la compilazione obbligatoria di apposita modulistica.

Tabella dei principali servizi e tipologie di utenti che possono accedervi

| Servizi | Utenti | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|
| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | L | M |
| Consultazione documenti | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Consultazione cataloghi on line | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Accesso risorse on line | <u>X</u> | |



| | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Riproduzioni digitali | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X* |
| Informazioni specialistiche | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | |
| Formazione | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | |

X Servizio accessibile all'interno della struttura ma non sempre consultabili in remoto, a seconda della specificità del materiale.

** (si veda sezione riproduzione)*

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 di Dipartimento al link: bit.ly/2SbFvBD

FORMAZIONE UTENTI CARTOTECA

Su richiesta e a supporto di didattica e ricerca, il responsabile della Cartoteca organizza corsi rivolti a studenti e docenti interessati a conoscere le molteplici risorse documentali e i servizi offerti. Il personale preposto fornisce informazioni approfondite relative ai materiali disponibili e risponde in modo qualificato, orientando e supportando l'utenza nell'uso di tutti gli strumenti utili per la ricerca e il reperimento della documentazione.

FRUIZIONE

Capacità ricettiva

2 persone complessive per l'area consultazione dei documenti.

Disponibilità del materiale fruibile

Circa 7.000 documenti consultabili (cartografici, grafici e monografici specialistici); tali documenti sono richiedibili tramite apposito modulo.

Durata della consultazione

Durante l'orario di apertura della Cartoteca. Eventuali limitazioni potrebbero essere imposte da difficoltà oggettive, determinate da alta affluenza giornaliera degli utenti, complessità della ricerca, ridotto numero delle unità lavorative presenti.



Servizio di prenotazione

Durante l'orario di apertura della Cartoteca, possono essere prenotati i documenti da consultare o da avere in copia ai fini di studio.

Efficacia della mediazione

Il personale preposto assicura il servizio di prima assistenza e orientamento all'utenza durante l'intero orario di apertura.

L'assistenza qualificata alla ricerca è disponibile per l'intero orario di apertura ed è assicurata dal personale per gli aspetti di competenza.

Il Laboratorio offre un servizio di informazioni specialistiche (approfondimenti di settore inerenti cartografia, foto aeree e immagini da satellite) e catalografiche, che possono essere richieste previo appuntamento telefonico o via e-mail al tecnico responsabile di Laboratorio arch. Sara Scalia - +39.045.8028109 – sara.scalia@univr.it

RIPRODUZIONE

Fotocopie (servizio a pagamento)

La riproduzione avviene nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore e sul copyright.

Il servizio effettua fotocopie b/n e a colori, stampe da file e scansioni. È aperto il mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 11.00.

Importi e modalità di pagamento saranno pubblicati sul sito web all'ink: bit.ly/2SbFvBD

Riproduzioni digitali (servizio a pagamento)

Per richiedere le riproduzioni l'utente deve compilare il modulo appositamente predisposto e consegnarlo al personale del Laboratorio. Le richieste saranno accettate previa autorizzazione del responsabile tecnico del Laboratorio.

La riproduzione avviene nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore.

Le richieste di riproduzioni possono essere inoltrate anche attraverso e-mail: sara.scalia@univr.it. La consegna diretta o l'invio delle riproduzioni avviene entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta.

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Le richieste di informazioni e approfondimenti di settore, indirizzate al responsabile tecnico del Laboratorio o al responsabile della Cartoteca, possono essere inoltrate attraverso e-mail al Responsabile tecnico di Laboratorio arch. Sara Scalia all'indirizzo: sara.scalia@univr.it.

La documentazione fruibile a distanza è visibile sul sito del Laboratorio al link: bit.ly/2SbFvBD



IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente il Laboratorio di Cartografia 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 della Cartoteca, 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 al link: <http://bit.ly/2SbFvBD>, nella cartella documenti disponibili.

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.