



## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL LABORATORIO DI ARCHEOLOGIA

### 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 di Archeologia, 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 Archeologia è parte integrante del Dipartimento Culture e Civiltà.

- **SEDE**

Palazzo n. 7 – Polo Umanistico - Lettere, Via Sa Francesco 22 - 37129 Verona tel: +39.045.8028109 e-mail: [sara.scalia@univr.it](mailto: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](mailto:valerio.terraroli@univr.it)

Responsabile tecnico: arch. Sara Scalia - [sara.scalia@univr.it](mailto:sara.scalia@univr.it)

- **ORARIO**

Laboratorio di Archeologia: dal mercoledì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (salvo impegni di lavoro fuori sede), previo appuntamento telefonico.

Studio dei materiali: dal lunedì al venerdì negli orari stabiliti dai piani didattici;

### **ATTIVITA'**

Il Laboratorio di Archeologia rappresenta una delle sedi più significative per lo sviluppo dell'attività didattica e di ricerca archeologica. Infatti negli ambienti che costituiscono il laboratorio si svolgono ogni anno corsi di elaborazione grafica di materiale archeologico che vede la partecipazione in gruppo di studenti non solo laureandi in materie antichistiche. L'acquisizione delle tecniche del disegno è uno dei mezzi insostituibili per un corretto studio di ogni classe di materiale e quindi è estremamente importante che possa essere offerto un insegnamento qualificato.

Inoltre il Laboratorio è il luogo dove si tengono durante l'anno accademico seminari teorico



pratici relativi allo studio dei reperti ceramici vitrei e metallici provenienti dagli scavi dell'Università, previo il lavaggio e la catalogazione dei singoli esemplari. Infine la conservazione nei locali del laboratorio della documentazione grafica, fotografica ed informatizzata relativa alle attività di scavo e ricerca dei docenti contribuisce a qualificare il laboratorio come un centro di didattica e di ricerca.

## **I COMPITI E I SERVIZI**

Il Laboratorio di Archeologia si occupa prevalentemente di:

- acquisizione, archiviazione, trattamento del patrimonio archeologico proveniente dagli scavi;
- cooperazione con gli enti culturali e istituzionali per l'elaborazione di prodotti di comune interesse;
- produzione di disegni dei materiali archeologici;
- laboratori didattici anche sull'uso di nuove tecnologie informatiche.

## **TIPOLOGIE DEI SERVIZI EROGATI**

### **- SERVIZI ALLA DIDATTICA**

Il Laboratorio di Archeologia 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 l'archeologia e gli scavi in corso. 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 Archeologia offre agli studenti dell'Ateneo di Verona la possibilità di svolgere presso la propria sede il periodo di tirocinio. 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 Archeologia 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 Archeologia mette a disposizione le risorse tecniche e strumentali per l'esecuzione di lavori che rientrano nelle proprie competenze, quali **prospezioni archeologiche, realizzazione di rilievi e fotopiani, e redazione di relazioni di valutazione d'impatto archeologico (archeologia preventiva)**. 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 Archeologia: dal mercoledì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (salvo impegni di lavoro fuori sede), previo appuntamento telefonico.

Studio dei materiali: dal lunedì al venerdì negli orari stabiliti dai piani didattici;



- **CHIUSURA**

Sabato, domenica, festività civili e religiose, giorni di chiusura dell'Ateneo.

- **UTENTI**

L'accesso ai servizi del Laboratorio di Archeologia 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 Archeologia sono a disposizione degli utenti istituzionali dell'Ateneo e degli utenti esterni.

- **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/laboratori\\_integrati/](https://sites.hss.univr.it/laboratori_integrati/)

## **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](mailto: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](mailto: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/](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.