



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Università di Bologna
Dipartimento di Beni Culturali

Carta dei Servizi del Dipartimento



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Sommario

Carta dei Servizi del Dipartimento.....	1
Introduzione	3
Con società e impresa	4
Prestazioni a tariffario	4
1.1 FrameLAB – Multimedia & Digital Storytelling.....	4
1.2 Diagnostica per i Beni Culturali.....	7
1.3 Analisi di antropologia molecolare archeogenetica	10
1.4 Analisi di reperti osteologici	12



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Introduzione

La carta dei servizi rappresenta uno strumento di comunicazione e trasparenza verso gli utenti (interni ed esterni) dei servizi erogati e dei processi gestiti.

La carta dei servizi viene introdotta in Ateneo nel 2014; vengono rilevati prevalentemente i servizi interni. Seguono due aggiornamenti, nel 2020 e nel 2024, necessari per recepire da un lato la nuova struttura organizzativa e dall'altro sviluppare le sezioni dedicate rispettivamente agli indicatori e standard di qualità e al monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, oltre che ampliare la rilevazione comprendendo anche i servizi rivolti ad una utenza esterna.

Nel 2025 si avviano i lavori per la definizione della carta dei servizi dei dipartimenti, contestualmente ai lavori di revisione dei siti web. Nella definizione dei servizi, viene data priorità all'ambito *con società e impresa*. Si tratta di uno sviluppo progressivo, il cui obiettivo è quello di portare a termine l'implementazione per tutti i dipartimenti entro il 2026.

I principali riferimenti normativi sono:

- D.lgs. n.33/2013 come modificato dal D.lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati
- D.lgs. n. 222 del 13 dicembre 2023, recante "Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227" prescrive che nella carta dei servizi vengano indicati i livelli di qualità dei servizi erogati relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità
- Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità)
- Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale).

Nell'approccio all'individuazione e definizione dei servizi è stata privilegiata una visione per processo rispetto a quella organizzativa, per facilitare l'accesso e la lettura da parte dell'utenza/stakeholder.

Per ogni servizio è comunque sempre riportata l'informazione dell'articolazione organizzativa responsabile del servizio.

Per ciascun servizio sono individuate e descritte le seguenti informazioni:

- descrizione del servizio, ovvero le caratteristiche principali;
- destinatari del servizio;
- Unità Organizzativa responsabile dell'erogazione del servizio, con indicazione dei relativi contatti e canali di accesso (a chi rivolgersi);
- modalità di erogazione, con le quali i destinatari interessati possono richiedere e ottenere le informazioni;
- modalità di reclamo;



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

- link utili.

Ogni servizio è poi corredato da un'ulteriore sezione riguardante le *dimensioni di qualità* del servizio e relativi indicatori, come previsto dalla Delibera Civit 3/2012, in particolare:

- Accessibilità,
- Tempestività,
- Trasparenza
- Efficacia

Con società e impresa

Prestazioni a tariffario

1.1 FrameLAB – Multimedia & Digital Storytelling

DESCRIZIONE

Il Dipartimento, attraverso il laboratorio FrameLAB, svolge attività di ricerca, sperimentazione e consulenza specialistica per lo studio, la digitalizzazione e la valorizzazione del patrimonio culturale. L'approccio è fortemente metadisciplinare, integrando competenze scientifiche e umanistiche per individuare processi, approcci e metodologie efficaci nella comunicazione del patrimonio culturale.

Le attività fanno uso di software e strumentazioni avanzate per la digitalizzazione 2D e 3D, la creazione di audiovisivi, piattaforme web, database e cartografie interattive. Accanto alle tecnologie digitali, sono state sviluppate competenze specifiche nell'ambito della comunicazione museale, dell'accessibilità e della sostenibilità dei progetti in cui è coinvolto e dei servizi erogati.

Nello specifico, vengono offerti i seguenti servizi:

- consulenze per la comunicazione museale;
- creazione di testi e contenuti informativi per gli enti della cultura;
- ideazione di identità grafiche;
- pannellistica per i musei (esecutivi di stampa);
- creazione di video (documentari, MOOC, cortometraggi, videonarrazioni) in live-action e in grafica;
- modellazione 3D;
- fotografia, fotogrammetria terrestre e aerea (da drone);
- digitalizzazione 3D tramite scanner a luce strutturata;
- virtual tour interattivi, web-app, audioguide e audio descrizioni, contenuti audio (audioguide, audionarrazioni, audiodescrizioni), siti web, applicazioni GIS;
- formazione e trasferimento di conoscenze verso gli enti pubblici;
- assistenza agli enti per l'individuazione di soluzioni tecniche software e hardware in ottica sostenibile e accessibile.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

A CHI È DESTINATO

- Enti pubblici e privati;
- Singoli cittadini proprietari e/o gestori di musei, dimore storiche, siti archeologici, parchi e giardini storici, gallerie e luoghi della cultura in generale
- Istituti di ricerca

A CHI RIVOLGERSI

FrameLAB

Via degli Ariani 1 - 48121 Ravenna | dbc.framelab@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I soggetti interessati possono inviare un'e-mail di richiesta all'indirizzo dbc.framelab@unibo.it. A seguito della richiesta verrà fissato un incontro, che potrà svolgersi presso il Dipartimento, presso la sede del committente oppure online tramite le piattaforme concordate.

Questa prima fase consente di raccogliere gli elementi necessari alla valutazione preliminare della richiesta e alla verifica della sua fattibilità tecnica e scientifica. Sulla base di tale analisi, il laboratorio formula un preventivo corredato da tempi, costi e modalità operative, la cui approvazione da parte del committente costituisce condizione necessaria per l'attivazione del servizio.

Le attività possono essere svolte presso le sedi del laboratorio oppure presso la sede/ente destinatario del servizio a seconda delle necessità dello stesso (presenza di opere o reperti da digitalizzare, aree o persone da riprendere, utilizzo di workstation e software nella sede del FrameLAB, ecc.).

Il FrameLAB eroga i suoi servizi in costante confronto con il committente, insieme al quale viene sviluppato l'intero processo tramite frequenti incontri e reciproci aggiornamenti.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite PEC all'indirizzo: dbc.dipartimento@pec.unibo.it

LINK UTILI

<https://framelab.unibo.it/>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	Tempo massimo per la risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	≤ 2
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Efficacia oggettiva	Prestazioni concluse nei tempi operativi definiti nel preventivo approvato in rapporto al numero totale di prestazioni	%	100
	Report tecnici completi e senza richieste di integrazione in rapporto al numero totale di report	%	100
	Progetti conclusi con raggiungimento degli obiettivi in rapporto al numero totale dei progetti	%	100



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

1.2 Diagnostica per i Beni Culturali

DESCRIZIONE

Il servizio svolge attività di ricerca, analisi scientifiche e consulenza tecnico-specialistica applicate allo studio, alla conservazione e alla valorizzazione del patrimonio culturale. L'approccio è multidisciplinare, integrando competenze scientifiche e umanistiche per indagare materiali, tecniche esecutive, tecnologie dei manufatti e processi di degrado, avvalendosi di strumentazioni avanzate per l'imaging, la spettroscopia, la microscopia e l'analisi dei materiali.

Accanto alle attività diagnostiche tradizionali, vengono svolte anche attività di sviluppo di nuove tecnologie, metodologie e protocolli operativi per lo studio, la conservazione e il restauro dei beni culturali, promuovendo l'innovazione scientifica nel settore.

Nello specifico, il servizio comprende:

- caratterizzazione dei materiali;
- valutazione dello stato di conservazione;
- consulenza tecnico-scientifica a supporto dei processi di autenticazione e degli interventi di conservazione e restauro.

Oltre alle attività di diagnosi e consulenza, vengono progettati ed erogati percorsi di formazione specialistica, rivolti sia all'Ateneo che a soggetti esterni. L'offerta formativa comprende workshop e attività professionalizzanti destinati a restauratori, tecnici, ricercatori, enti pubblici e privati, aziende e istituzioni culturali interessate ad approfondire metodologie e tecniche di analisi applicate ai beni culturali.

A CHI È DESTINATO

- Enti pubblici preposti alla tutela e valorizzazione del patrimonio culturale (musei, soprintendenze, amministrazioni e fondazioni)
- Soggetti privati (professionisti del restauro; archeologi e storici dell'arte; progettisti specializzati; collezionisti; antiquari e case d'asta; compagnie assicurative; società di gestione del rischio e fondi di investimento; banche e fondazioni d'arte; gallerie; operatori del mercato dell'arte e imprese che operano nella conservazione, nella valorizzazione o nella circolazione di opere e materiali culturali)

A CHI RIVOLGERSI

Laboratorio diagnostico per i Beni Culturali
Via degli Ariani 1 - 48121 Ravenna

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I soggetti interessati possono richiedere l'attivazione del servizio contattando:

- Prof.ssa Mariangela Vandini (responsabile scientifico)
mariangela.vandini@unibo.it
+39 0544 936 776



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

oppure

- Chiara Matteucci (responsabile tecnico)

chiara.matteucci@unibo.it

+39 0544 936 759

A seguito della richiesta verrà fissato un incontro, che potrà svolgersi presso il Dipartimento, presso la sede del committente oppure online tramite le piattaforme concordate.

Questa prima fase consente di raccogliere gli elementi necessari alla valutazione preliminare della richiesta e alla verifica della sua fattibilità tecnica e scientifica. Sulla base di tale analisi, il laboratorio formula un preventivo corredato da tempi, costi e modalità operative, la cui approvazione da parte del committente costituisce condizione necessaria per l'attivazione del servizio.

Le analisi possono essere svolte presso le sedi del laboratorio oppure, qualora le opere non siano movimentabili, direttamente *in situ* mediante l'impiego di strumentazioni portatili. La consulenza scientifica accompagna tutte le fasi del servizio, dalla definizione del piano diagnostico alla restituzione dei risultati, forniti attraverso report tecnici, documentazione grafica e fotografica e incontri dedicati all'interpretazione condivisa dei dati.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite PEC all'indirizzo: dbc.dipartimento@pec.unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

<https://site.unibo.it/laboratorio-diagnostico-dbc/it/i-nostri-obbiettivi>

<https://site.unibo.it/laboratorio-diagnostico-dbc/en/our-aims>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo massimo per la risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	≤ 2
	Tempo medio di elaborazione del preventivo	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili (es. modulistica, tariffe, condizioni di servizio)	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Prestazioni concluse nei tempi operativi definiti nel preventivo approvato in rapporto al numero totale di prestazioni	%	100



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

	Analisi conformi ai protocolli in rapporto al totale delle analisi effettuate	%	$\geq 98\%$
	Report tecnici completi e senza richieste di integrazione in rapporto al totale dei report	%	$\geq 95\%$
	Progetti conclusi con raggiungimento degli obiettivi in rapporto al totale di progetti	%	$\geq 98\%$
	Analisi da ripetere per errore tecnico in rapporto al totale delle analisi	%	$\leq 5\%$

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

È in corso di implementazione un sistema strutturato di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, basato su questionari digitali inviati via *e-mail* al termine dell'erogazione del servizio. I feedback raccolti contribuiranno al miglioramento continuo delle attività e alla messa a punto di servizi sempre più rispondenti alle esigenze dei committenti.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

1.3 Analisi di antropologia molecolare archeogenetica

DESCRIZIONE

Il Servizio svolge analisi paleogenomiche e bioinformatiche, nonché attività di didattica e disseminazione della ricerca scientifica

A CHI È DESTINATO

- Aziende pubbliche e private
- Laboratori di ricerca
- Istituzioni pubbliche
- Scuole
- Cittadinanza

A CHI RIVOLGERSI

aDNA Lab

Via degli Ariani 1 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936737 | lab.archeogenetica@gmail.com

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le aziende e gli altri soggetti interessati possono inviare una richiesta ai seguenti recapiti:

- E-mail generale del servizio: lab.archeogenetica@gmail.com
- Prof.ssa Donatella Luiselli: donatella.luiselli@unibo.it (responsabile scientifico del servizio)
- Prof.ssa Elisabetta Cilli: elisabetta.cilli@unibo.it

In alternativa, è possibile contattare il numero telefonico +39 0544 936737.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite PEC all'indirizzo: dbc.dipartimento@pec.unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

<https://beniculturali.unibo.it/it/ricerca/laboratori-di-ricerca/dna-antico>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo medio per prendere in carico la richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento sul sito	Giorno lavorativo	30



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

	web delle informazioni utili		
Efficacia oggettiva	In via di definizione		

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

È in corso di implementazione un sistema strutturato di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, basato su questionari digitali inviati via *e-mail* al termine dell'erogazione del servizio. I feedback raccolti contribuiranno al miglioramento continuo delle attività e alla messa a punto di servizi sempre più rispondenti alle esigenze dei committenti.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

1.4 Analisi di reperti osteologici

DESCRIZIONE

Il servizio analizza resti umani, animali e materiali culturali provenienti da contesti archeologici di diversa cronologia e provenienza geografica, con l'obiettivo di ricostruire le dinamiche evolutive in senso bioculturale e ambientale delle popolazioni del passato.

A CHI È DESTINATO

- Aziende pubbliche e private
- Laboratori di ricerca
- Istituzioni pubbliche
- Scuole
- Cittadinanza

A CHI RIVOLGERSI

Bones Lab - Laboratorio di Osteoarcheologia e Paleoantropologia

Via degli Ariani 1 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936798 | dbc.boneslab@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le aziende e gli altri soggetti interessati possono accedere al servizio contattando:

- l'indirizzo e-mail: dbc.boneslab@unibo.it
oppure
- il numero telefonico: +39 0544 936798

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite PEC all'indirizzo: dbc.dipartimento@pec.unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

<https://boneslab.unibo.it/servizi-e-tariffe/>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo medio per prendere in carico la richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	30 giorni lavorativi
Efficacia oggettiva	In via di definizione		



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Laboratorio sta implementando un sistema strutturato di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, basato su questionari digitali inviati via e-mail al termine del servizio. I feedback raccolti contribuiranno al miglioramento continuo delle attività e alla messa a punto di servizi sempre più rispondenti alle esigenze dei committenti.