



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Università di Bologna
Dipartimento di Storia Culture Civiltà

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
Servizi di consulenza personalizzati e trasferimento tecnologico	4
1.1 Analisi di reperti naturalistici, faunistici e floristici legati a contesti archeologici.....	4
1.2 Servizio di geomatica terrestre, aerea e satellitare	6
1.3 Geofisica e indagini non invasive	8
1.4 Documentazione topografica e geofisica di contesti archeologici.....	10
1.5 Codifica semantica digitale delle fonti documentarie antiche	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-government, 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

Servizi di consulenza personalizzati e trasferimento tecnologico

1.1 Analisi di reperti naturalistici, faunistici e floristici legati a contesti archeologici

DESCRIZIONE

Il Servizio consiste nell'analisi dei reperti naturalistici, faunistici e floristici, legati ai contesti archeologici, allo scopo di intraprendere ricerche utili alla ricostruzione dell'ambiente, dell'alimentazione e delle modalità di sfruttamento del territorio nel corso del tempo.

Le analisi vengono svolte dal Centro di Ricerche di Bioarcheologia ArcheoLaBio strutturato in aree diversificate sulla base dell'attività svolta: un'area di trattamento dei campioni (preparazione con lavaggio e flottazione), un'area dotata di strumentazione (microscopi), un'area di lavoro (tavoli per l'osservazione dei materiali), un'area destinata alla conservazione dei materiali di confronto (collezioni di animali e vegetali, fossili e moderni), un'area in cui è posto tutto il materiale bibliografico utile per le analisi e, infine, un'area dedicata all'elaborazione dei dati.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti, dottorandi e assegnisti di ricerca dell'Ateneo di Bologna
- Studentesse e studenti di altri Atenei per svolgere tirocini
- Studentesse e studenti delle scuole superiori per svolgere PCTO
- Soprintendenze
- Musei
- Associazioni

A CHI RIVOLGERSI

ArcheoLaBio - Centro di Ricerche di Bioarcheologia

Casa Traversari, Via San Vitale 30 - 48100 Ravenna | telefono: +39 0544 937100

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I soggetti interessati possono inviare un'e-mail di richiesta al referente scientifico del servizio Prof. Antonio Curci (antonio.curci@unibo.it)



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite e-mail direttamente al responsabile del servizio

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

<https://disci.unibo.it/it/ricerca/centri-di-ricerca/archeologia/centro-di-ricerche-di-bioarcheologia-archeolabio>

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 di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In via di definizione		



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

1.2 Servizio di geomatica terrestre, aerea e satellitare

DESCRIZIONE

Il servizio consiste nell'esecuzione di rilievi topografici, fotogrammetrici terrestri e aerei, rilievi laser a scansione terrestre e aerea, nonché acquisizioni satellitari del territorio, dei beni culturali e delle infrastrutture.

Sulla base dell'analisi dei dati raccolti si offrono soluzioni in tema di:

- fenomeni di dissesto idraulico e idro-geologico;
- fenomeni dovuti a inquinamento dell'aria, del suolo e delle acque;
- monitoraggio multispettrale, SAR, satellitare e di prossimità di colture e piante per la definizione dello stato di salute vegetativo;
- valutazione dell'uso e del consumo di suolo;
- valutazione di fenomeni dovuti al cambiamento climatico;
- rappresentazioni grafiche e semantiche per la creazione di prodotti basati sulla restituzione cartografica delle informazioni relative ai risultati delle analisi dei dati;
- realizzazione di prodotti cartografici e derivati per la divulgazione scientifica a livelli diversificati di utenza.

A CHI È DESTINATO

- Enti pubblici (Soprintendenze, Regioni, Città Metropolitane, Comuni, Centri ed Istituti di Ricerca)
- Privati

A CHI RIVOLGERSI

Laboratorio GeTAS

Via Guerrazzi 20 - 40126 Bologna | telefono: +39 051-2097451

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I soggetti interessati possono inviare un'e-mail di richiesta al referente scientifico del servizio Prof. Ing. Marco Dubbini (marco.dubbini@unibo.it) o il responsabile tecnico Ing. Michaela De Gigliomichaela.degiglio@unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite e-mail direttamente al responsabile del servizio

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

<https://disci.unibo.it/it/ricerca/laboratori-di-ricerca/geomatica>



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	2
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	2
Efficacia oggettiva	In via di definizione		



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

1.3 Geofisica e indagini non invasive

DESCRIZIONE

Il Dipartimento svolge attività di indagine non invasiva, di rilevamento topografico e di mappatura in ambito archeologico e geografico:

- indagini geofisiche per la ricerca archeologica con tecniche georadar (GPR) e magnetometria (sistemi al potassio e fluxgate);
- elaborazione delle misure geofisiche con software specifici;
- attività di consulenza per interpretazione dei dati da geofisica e altre tecniche di remote e proximal sensing (fotografia aerea, immagini satellitari);
- servizi di training per l'utilizzo di strumentazione specializzata;
- perizie di archeologia preventiva; Redazione di carte del potenziale archeologico

A CHI È DESTINATO

- Enti pubblici (Comuni, Consorzi, Soprintendenze, Parchi Archeologici, altri Atenei, Centri di ricerca)
- Aziende che operano nei beni culturali o nella programmazione di infrastrutture territoriali

A CHI RIVOLGERSI

Laboratorio Tolomeo – Unità di Geofisica per l'Archeologia

P.zza S.Giovanni in Monte 2 - 40124 Bologna | telefono: +39 051 2097719 / +39 0512097681

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I soggetti interessati possono inviare un'e-mail di richiesta al referente scientifico del servizio Prof.ssa Federica Boschi federica.boschi5@unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite e-mail direttamente al responsabile del servizio

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

<https://site.unibo.it/tolomeolab/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 di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	3



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Trasparenza	Frequenza di aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	10
Efficacia oggettiva	In via di definizione		



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

1.4 Documentazione topografica e geofisica di contesti archeologici

DESCRIZIONE

Il servizio consiste nella documentazione topografica di contesti archeologici con tecnologie digitali tridimensionali attraverso l'impiego di:

- strumentazione terrestre e aerea di prossimità (Laser Scanner 3D, fotogrammetria da Drone, Perizie di Archeologia Preventiva);
- mappatura geofisica con metodologie di indagine integrate sulla base dei contesti (magnetometria, georadar);
- documentazione mappatura topografica e posizionamento di reti di inquadramento topografico (GPS).

A CHI È DESTINATO

- Enti pubblici (Comuni, Consorzi, Soprintendenze, Parchi Archeologici)
- Aziende che operano nei beni culturali o nella programmazione di infrastrutture territoriali

A CHI RIVOLGERSI

Laboratorio di Topografia

P.zza S.Giovanni in Monte 2 - 40124 Bologna | telefono: +39 051 2097719 / +39 0512097681

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I soggetti interessati possono inviare un'e-mail di richiesta al referente scientifico del servizio Prof. Enrico Giorgi enrico.giorgi@unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite e-mail direttamente al responsabile del servizio

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

<https://site.unibo.it/tolomeolab/it>

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero canali	1 (e-mail)
Tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale per le informazioni generali. Tempestiva per la sezione sugli incarichi



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

			in conto terzi aggiornati
Efficacia oggettiva	In via di definizione		



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

1.5 Codifica semantica digitale delle fonti documentarie antiche

DESCRIZIONE

Il servizio consiste nella codifica digitale dei manufatti epigrafici e papiracei secondo gli standard EpiDoc and Leiden+, in contatto con la EpiDoc community e la Markup List 'Discussion of Markup of Ancient Text.

A CHI È DESTINATO

- Studenti, dottorandi e ricercatori dell'Ateneo di Bologna;
- Professionisti di enti pubblici/ istituzioni connesse alla gestione e conservazione del patrimonio culturale.

A CHI RIVOLGERSI

Laboratorio Hellas c/o Dipartimento di Storia Culture Civiltà
Via Zamboni 38 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 20 9 8825

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I soggetti interessati possono inviare un'e-mail di richiesta alla referente scientifica del servizio Prof.ssa Alice Bencivenni (alice.bencivenni2@unibo.it).

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite e-mail direttamente alla referente scientifica del servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

<https://disci.unibo.it/it/ricerca/laboratori-di-ricerca/hellas-unibo>

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	In via di definizione		
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In via di definizione		