

Università Iuav di Venezia Sistema dei Laboratori

Che cos'è la carta della qualità dei 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 la corrispondenza agli standard garantiti, 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 nelle diverse strutture del Sistema dei Laboratori si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio documentale in esse 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 dei Servizi è un documento informativo destinato a chiunque sia interessato a conoscere la Struttura ed ad avvalersi dei servizi offerti dalla stessa.

Nello svolgimento delle proprie attività istituzionali, il Laboratorio di Analisi dei Materiali Antichi 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.

Vengono di seguito descritti l'organizzazione del Laboratorio e le sue finalità.

LAMA

LabCoMaC

Il *Laboratorio di Analisi dei Materiali Antichi* LAMA, e la sua sezione scientifica denominata *Laboratorio pilota per la Conservazione dei Materiali da Costruzione* LabCoMaC, sono parte integrante del Sistema dei Laboratori dell'Università IUAV di Venezia.

Obiettivi

Il LAMA è un laboratorio certificato presso il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca che ha lo scopo di svolgere attività didattica, di ricerca e di servizio nel settore della scienza dei materiali antichi e del costruito storico e, più in generale, nel settore della conservazione dei beni culturali materici.

Nell'ambito della propria attività di ricerca e di quella svolta per conto di terzi, il Laboratorio LAMA ha l'obiettivo di fornire a enti pubblici e privati, imprese, società, studi professionali e privati cittadini, un vasto ventaglio di prestazioni scientifiche, altamente affidabili e conformi alla vigente normativa di settore. A tal fine il laboratorio possiede una dotazione strumentale di elevato livello tecnologico-scientifico e risorse umane qualificate.

Attività e servizi erogati

I principali settori di ricerca, didattica e servizio del laboratorio riguardano (si veda il tariffario ufficiale per le singole prove di laboratorio erogabili):

- caratterizzazione mineralogico-petrografica e chimico-fisica dei materiali lapidei (pietre e marmi), litoidi (laterizi, malte, intonaci) e vitrei, utilizzati per la costruzione e decorazione di edifici e manufatti di interesse storico-artistico, nonché la determinazione dei fenomeni di degrado, alterazione e biodeterioramento cui gli stessi sono soggetti;
- studi archeometrici finalizzati alla definizione della provenienza e della tecnologia di produzione e/o lavorazione di manufatti lapidei (pietre e marmi), litoidi, ceramici e vitrei provenienti da scavi archeologici o da collezioni museali;

- studio dei supporti e degli strati preparatori, identificazione dei pigmenti e studio stratigrafico del colore dei dipinti murali;
- sperimentazione nel campo della conservazione dei materiali da costruzione lapidei (marmi e pietre) e litoidi (laterizi, terrecotte architettoniche, stucchi, affreschi, intonaci, malte, ecc.);
- sperimentazione, messa a punto e controllo, in laboratorio e in situ, dei prodotti e dei metodi impiegati nei trattamenti di pulitura, consolidamento e protezione dei manufatti architettonici e archeologici realizzati con materiali lapidei, litoidi e vitrei;
- svolgimento e sviluppo di attività di formazione e di aggiornamento per conto di enti esterni, sia pubblici che privati.
- biblioteca specialistica e litoteca a disposizione di studenti, ricercatori interni ed esterni a Luav.
- La biblioteca si compone di circa cinquecento volumi relativi a tematiche di marmologia, archeometria, conservazione, restauro, archeologia, petrografia e scienza dei materiali. Il prestito bibliotecario può essere concesso solo a docenti, ricercatori, laureandi, dottorandi e dipendenti dell'Università Luav.
- La litoteca è costituita da una piccola collezione di minerali comuni costituenti rocce naturali e da una più corposa collezione didattica di rocce utilizzate come materiali da costruzione e decorazione, dall'età classica ad oggi, provenienti da tutto il bacino del Mediterraneo.

Il LAMA, nell'ambito dello specifico settore scientifico-disciplinare di competenza, assicura supporto alla **didattica** e alla formazione dell'Università Luav di Venezia, sia relativamente ai corsi di laurea triennale e specialistica, che alle attività della *scuola di specializzazione in beni architettonici e del paesaggio*, dei corsi di dottorato di ricerca e dei master. In tale contesto, Il Laboratorio offre agli studenti la possibilità di realizzare tesi di laurea e di dottorato (su temi di ricerca specifici) e di svolgere presso la propria sede periodi di tirocinio, se del caso acquisendo i relativi crediti. L'accesso al tirocinio richiede la presentazione al direttore scientifico del LAMA, prof. Fabrizio Antonelli, di una domanda scritta corredata da curriculum vitae. L'accettazione della domanda è subordinata alla disponibilità dei posti, al tipo di attività proposta e al carico di lavoro in essere nel laboratorio nel periodo richiesto per il tirocinio.

L'attività di **servizio conto terzi** svolta dal LAMA fa riferimento al *tariffario ufficiale* delle prestazioni scientifiche approvato dal consiglio di amministrazione dell'Università Luav di Venezia.

La richiesta di prove ed analisi al Laboratorio prevede la seguente procedura da svolgersi a stretto giro di posta elettronica:

- Invio da parte del Committente di una comunicazione scritta indirizzata al direttore scientifico del laboratorio con la quale si illustri, sinteticamente, la tipologia di materiale da analizzare e lo scopo perseguito. Tale comunicazione dovrà includere una formale richiesta di preventivo di spesa per specifiche analisi di laboratorio. Il direttore scientifico si rende tuttavia disponibile, anche per via telefonica, a definire assieme al Committente la migliore offerta strumentale possibile in funzione del fine analitico perseguito dal Committente stesso;
- Invio da parte dell'Amministrazione dell'Università Luav di Venezia del preventivo di spesa richiesto;
- Formale accettazione da parte del Committente del preventivo di spesa formulato dall'Università Luav di Venezia e comunicazione dei dati fiscali;
- Invio dei campioni da sottoporre ad analisi ed inizio delle prove di laboratorio preventivate;
- Consegna, nei tempi stabiliti, di un rapporto di analisi con i risultati ottenuti nel corso delle prove;
- Emissione della fattura.

I campioni del materiale da sottoporre ad analisi possono essere inviati tramite posta ordinaria e corriere o, eventualmente, consegnati *brevis manu* negli orari di apertura del laboratorio.

Il LAMA si impegna ad eseguire le analisi richieste entro il più breve tempo possibile, in funzione del carico di lavoro pregresso e delle altre attività in essere. Il Laboratorio garantisce comunque la conclusione delle prove concordate entro tre mesi dal ricevimento dei campioni. Esigenze diverse potranno essere valutate caso per caso.

Staff

Direttore scientifico

prof. Fabrizio Antonelli
tel +39 041.2571463
fabrizio.antonelli@iuav.it

Responsabile tecnico

Barbara Marziali (a.i.)
tel. +39 041 257 1891
barbara.marziali@iuav.it

Personale tecnico

Alberto Conventi
Graziella Lentini
Floriana Majerle
Elena Tesser

Ricercatori ed esperti altamente qualificati afferenti stabilmente al Laboratorio

Prof. Lorenzo Lazzarini
Dott. Marco Verità

Accessibilità

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Il laboratorio, nel rispetto del calendario annuale delle attività dell'Università Iuav di Venezia, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 13 e dal lunedì al giovedì dalle 15.00 alle 16.30

Biblioteca e litoteca

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 13.

I libri possono essere consultati a scaffale aperto e sono inseriti nel catalogo generale della biblioteca Iuav, consultabile in rete all'indirizzo: <http://sbd.iuav.it/> .

Efficacia

Nel caso gli utenti riscontrassero il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi o desiderassero segnalare eventuali disagi, essi potranno contattare direttamente il direttore scientifico e il responsabile tecnico del laboratorio tramite email o per via telefonica. Il personale del LAMA, constatata l'effettiva esistenza del disservizio, se ne farà prontamente carico. In ogni caso, il Laboratorio si impegna a rispondere entro 30 giorni agli eventuali reclami puntuali avanzati.

Trasparenza

L'elenco delle tesi di laurea è consultabile sul sito del laboratorio <http://www.iuav.it/SISTEMA-DE/Laboratori3> alla voce didattica.

Il tariffario ufficiale del Laboratorio e l'elenco delle prestazioni effettuate per conto di terzi negli ultimi anni dal laboratorio sono reperibile sul sito web dedicato: <http://www.iuav.it/SISTEMA-DE/Laboratori3> rispettivamente alle voci "ricerca, enti e imprese" e "archivio - sezione lavori".