

La predisposizione della "Carta dei Servizi del Laboratorio Fotografico" vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi attraverso obiettivi di standardizzazione e trasparenza delle procedure interne e di maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative degli utenti/ clienti.

La "Carta dei Servizi del Laboratorio Fotografico" si applica a tutti i servizi erogati dal Laboratorio e stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione, impegnandosi formalmente con i propri Utenti/Clienti a rispettarle.

Questa iniziativa non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti gli utenti finalizzati al costante miglioramento della nostra organizzazione.

#### I Clienti/Utenti del Laboratorio Fotografico

Destinatari dei principi e dei contenuti della carta dei servizi sono tutti i Docenti e ricercatori afferenti al Dipartimento, e più in generale i docenti e ricercatori dell'Università del Salento, gli studenti e i laureandi dell'Università del Salento, gli Specializzandi della Scuola di Specializzazione in Archeologia dell'Università del Salento, i Dottorandi di Ricerca, gli Assegnisti di Ricerca e i borsisti del Dipartimento di Beni Culturali.

#### Principi della Carta dei Servizi

La "Carta dei Servizi del Laboratorio Fotografico" è un impegno scritto nei confronti degli utenti/clienti dei servizi erogati dal Laboratorio, basato sul dialogo e sul rispetto di una serie di principi generali che possono essere sintetizzati come segue:

##### Il rispetto dei diritti

Il Laboratorio Fotografico s'impegna ad assistere con rispetto, cortesia e riservatezza e senza alcuna discriminazione tutte le diverse categorie e fasce d'utenti, e s'impegna altresì alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di eguaglianza, imparzialità e legalità.

##### La continuità

Il Laboratorio Fotografico s'impegna affinché l'erogazione dei servizi sia continua, regolare e senza interruzioni; in caso di disservizio si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

##### L'efficienza e l'efficacia

Il Responsabile del Laboratorio si impegna ad adottare le adeguate soluzioni organizzative al fine di garantire che l'erogazione dei servizi offerti sia improntata ad assicurare all'utente la massima soddisfazione possibile.

##### La trasparenza

Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni d'erogazione delle attività e dei servizi, il Laboratorio mette a disposizione per la consultazione, nel sito web, la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi, la modulistica e gli eventuali tariffari.

##### La tempestività

Il Laboratorio s'impegna a rispettare i tempi di erogazione previsti per le varie attività di ciascun servizio. Al fine di verificare il rispetto di tale impegno, il Laboratorio ha previsto di tener traccia delle attività sui documenti di origine e di verificare il rispetto dei tempi mediante rilievo statistico delle attività, effettuato annualmente.

L'utilizzo dello strumento di segnalazione e reclami garantisce la registrazione del giorno e dell'ora di inoltro della richiesta, confermata tramite invio di una e-mail al richiedente.

## La condivisione

Il Laboratorio garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa:

- essere informato circa la fruibilità del servizio;
- verificare le ragioni dell'eventuale non conformità dei servizi;
- collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'Utente ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami, prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio attraverso l'apposito strumento predisposto: .....

## Gestione e organizzazione Laboratorio

Modalità di richiesta:

- Invio e-mail al Direttore del Dipartimento;
- Invio e-mail al responsabile tecnico del laboratorio;
- Contatto diretto col responsabile tecnico del laboratorio.

## Tipologie dei Servizi:

Ripresa fotografica in studio (still-life) :

- reperti di scavo, monete, vasi, ceramica, materiali lapidei, metalli ecc.;
- sculture, dipinti, stampe, incunaboli, pergamene, incisioni, beni culturali ed artistici in genere.

Ripresa fotografica in esterno:

- reportages fotografici di siti e scavi archeologici, architetture, sculture, affreschi, restauri ecc.

Ripresa fotografica presso altri enti o strutture:

- musei, biblioteche, chiese, archivi ecc.

Sviluppo e stampa bianco e nero dal piccolo al grande formato.

Elaborazione di immagini digitali per la comunicazione e i beni culturali.

Esercitazioni di laboratorio nell'ambito degli insegnamenti del Dipartimento.

Consulenza e assistenza specifica sulla conservazione della fotografia dal Daguerrotipo ad oggi.

Consulenza e assistenza specifica sulla fotografia analogica e digitale.

Consulenza per l'acquisto di apparecchiature fotografiche.

Organizzazione corsi e seminari teorico-pratici sulla documentazione fotografica dei Beni Culturali.

Organizzazione corsi di sviluppo e stampa bianco e nero.

Compatibilmente con le esigenze di servizio del Dipartimento BB.CC., il laboratorio, fornisce servizi e consulenza alle altre strutture di questa Università.

## Disposizioni per la sicurezza

Il Laboratorio adotta tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia per garantire la sicurezza delle risorse strumentali e tecniche ad esso assegnate, nonché l'incolumità degli addetti e dei visitatori.

## Disposizioni per il rispetto della privacy

Tutti i dati personali che vengono acquisiti dal Laboratorio sono soggetti alle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di rispetto della privacy e di tutela dei dati personali (D.lgs. 196/2003).