



Biblioteca Universitaria di Cagliari

Via Università, 32 - 070661021

Ministero per i Beni le Attività Culturali e il Turismo

Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali

**CARTA
DELLA
QUALITÀ
DEI
SERVIZI**

2015

I. PRESENTAZIONE

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 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 Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale 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, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca Universitaria di Cagliari si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza 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.

Questa biblioteca 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

La biblioteca 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

L'Istituto 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 direttore e lo staff della biblioteca perseguono 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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Universitaria di Cagliari è un istituto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Istituita nel 1764, venne aperta al pubblico nel 1792 nella Sala Settecentesca. La sua missione istituzionale è quella di acquisire, raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana e straniera in base alla specificità delle proprie raccolte, fornire informazioni bibliografiche e favorire la circolazione dei documenti. Ha sede a Cagliari in via Università 32.

La Biblioteca possiede oltre 600.000 unità bibliografiche tra le quali:

- 6.103 manoscritti e autografi di cui 568 codici
- 238 incunaboli
- 5.318 edizioni del sec. 16.
- 5227 testate di giornali e riviste
- 6.500 disegni, stampe, carte geografiche e cartoline
- Oltre 15.000 documenti su supporto non cartaceo fra cui i microfilm di tutti i manoscritti e i giornali sardi dell'800
- La più vasta e completa raccolta di materiale bibliografico sardo e sulla Sardegna
- Una raccolta ampia ed organica di grande interesse di materiale antico spagnolo

Tra breve sarà attivato il progetto "Libro parlato" per i non vedenti e ipovedenti.

Attualmente è operativa una sede staccata in via Lunigiana, 44a in cui è possibile consultare annate di giornali e collezioni che non si ritiene opportuno trasferire alla sede centrale.

I COMPITI E I SERVIZI

Raccogliere e conservare:

- 1 copia di ogni opera stampata in provincia di Cagliari, in qualunque formato, grazie alla legge sul deposito legale (fino al D.M. del 28/12/2007, che attribuisce la funzione alla Biblioteca Regionale)
- Opere che documentano la storia e la cultura sarda pubblicate in Italia ed all'estero
- Salvaguardare il materiale bibliografico posseduto anche con interventi di restauro di quello danneggiato
- Valorizzare le raccolte con mostre, esposizioni, pubblicazioni e convegni.

Garantire:

Accesso al catalogo in linea ed ai repertori elettronici

Accesso e consultazione delle raccolte

Assistenza e consulenza scientifica in sede per:

- facilitare la conoscenza delle raccolte librerie e documentarie
- segnalare strumenti di ricerca e di informazione bibliografica
- localizzazione in linea di documenti posseduti da altre biblioteche

Ricerca e informazione bibliografica per richieste inoltrate per posta

Prestito locale e interbibliotecario

Catalogazione in SBN del materiale acquistato o donato

Catalogazione del materiale manoscritto e raro

Riproduzione e fornitura documenti, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e dei compiti istituzionali di tutela

Organizzazione di visite guidate per scuole, associazioni e gruppi organizzati

Organizzazione in proprio ed in collaborazione di mostre, convegni, letture, concerti ed altre manifestazioni culturali finalizzate alla diffusione della conoscenza ed alla valorizzazione del patrimonio culturale.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

REGOLARITÀ E CONTINUITÀ

Orario di apertura

La Biblioteca è aperta al pubblico:

- dal Lunedì al Venerdì ore 8.15 - 19.15
- il Sabato ore 8.15 - 13.45

Apertura tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di:

- Chiusura ordinaria:
domenica, festività civili e religiose anche locali (Santo Patrono)
- Chiusura straordinaria:
non oltre 15 giorni l'anno, per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario.
La scelta del periodo (di regola nel mese di agosto) verrà comunicata con largo anticipo.

Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni

Nessuna tessera o autorizzazione è richiesta all'ingresso.

L'utente deve consegnare un proprio documento di riconoscimento e riceve una carta d'entrata che deve compilare e restituire all'uscita.

ACCOGLIENZA

Informazione e orientamento

- esistenza di un punto informativo
- disponibilità di informazioni on-line sui servizi
- presenza di segnaletica

INTERNET-POINT E HOTSPOT WI-FI

Internet-Point

- 2 postazioni sono messe a disposizione, in forma gratuita*, per la navigazione in internet per un massimo di 2 ore giornaliere, tutti i giorni dalle 8.30 alle 13.30.

Hotspot Wi-Fi

- l'utenza può usufruire, in forma gratuita*, della linea Wi-Fi attiva nelle sale della Biblioteca tutti i giorni dalle 8.30 alle 19.15 e il Sabato dalle 8.30 alle 13.30.

* per usufruire dei servizi sopramenzionati è necessaria una registrazione.

AMPIEZZA

Capacità ricettiva

Sono disponibili tre sale con complessivi 60 posti a sedere e 10 prese elettriche per PC portatili

Disponibilità del materiale fruibile

■ documenti consultabili a scaffalatura aperta

I materiale consultabile a scaffalatura aperta è di circa 25.000 volumi. 4% del patrimonio

■ documenti richiedibili contemporaneamente (un modulo di richiesta per ciascun documento richiesto)

Documentazione moderna 4

Documentazione antica e rara 2

Giornali 3

Altre tipologie di documenti 4

■ Tempi di attesa per la consegna

Documentazione moderna 20 minuti - Materiale custodito nella Ex Caserma Montegrappa Via Baille n° 84, 2 giorni lavorativi.

Documentazione antica e rara 20 minuti - Materiale custodito nella Ex Caserma Montegrappa Via Baille n° 84, 2 giorni lavorativi.

Giornali 20 minuti - La consultazione dei giornali depositati in nella Ex Caserma Montegrappa Via Baille n° 84, si effettua in loco previa autorizzazione.

■ Durata del deposito

Documentazione moderna 7 giorni. Su richiesta anche 15 giorni

Documentazione antica e rara 7 giorni

EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

Assistenza di personale qualificato alla ricerca :

85% dell'orario di apertura

Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate, non presente in via continuativa:

L'assistenza per categorie svantaggiate viene fornita su richiesta

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

■ Cataloghi della Biblioteca a schede

Generale alfabetico per autori /titoli e generale alfabetico per soggetto (fino al 2000)
incunaboli; cinquecentine; fondo Rossellò; rari; salone (edizioni dei secoli 17. e 18.); fondo Baille (incompleto);
tesi giuridiche; microfilm (positivi e negativi); musica; periodici (fino al 2000 e senza consistenza); stampe;
fondo Della Maria; catalogo Carta-Brassart alfabetico per autori/titoli (a volume)

■ Cataloghi della Biblioteca in rete

OPAC SBN Regione Sardegna (<http://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/Opac>)
generale per autore/titolo; generale per soggetto; edizioni sec. 17.; periodici; tesi di laurea;
formati elettronici (CD, CDrom, DVD). Il catalogo OPAC viene aggiornato ogni 24 ore.
In rete locale consultabile da PC è presente MANUS il catalogo del fondo Manoscritti posseduti dalla
Biblioteca

■ Cataloghi di altre Biblioteche

OPAC SBN Regione Sardegna

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

■ Repertori bibliografici in scaffale

Dislocati nelle varie sale sono presenti repertori bibliografici generali e specializzati (di libri italiani
dell'Ottocento, internazionali di opere tradotte, di filosofia, di discipline artistiche, bio-bibliografici di ordini
religiosi, etc. ...

■ Repertori bibliografici in rete

In rete locale e consultabili su PC sono presenti :
Repertori bibliografici italiani e stranieri su CDrom (la Bibliografia generale italiana dal 15. sec. al
2003, BNCf Bibliografia biblioteca nazionale centrale di Firenze (dal 1958 al 2004), LIRA letteratura italiana
repertorio automatizzato, la British library catalogue (dal 1450 al 1975), etc. ...
Repertori bibliografici locali in formato elettronico quali la Bibliografia sarda di R. CIASCA.

■ Bibliografie specializzate in scaffale

In Sala Consultazione sono presenti bibliografie specializzate in varie discipline quali filosofia, religione,
scienze sociali, arte, letteratura italiana e straniera, diritto, storia italiana e straniera, etc....

AMPIEZZA

Prestito locale

Orario del servizio

dal Lunedì al Sabato 8.30 - 13.30
Martedì – Mercoledì - Giovedì 13.30 - 19.00

Attesa per l'iscrizione al prestito

20 minuti

Disponibilità del materiale

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta - 2 per complessivi 4 volumi
- durata del prestito - 30 giorni (20 giorni per il materiale sardo) rinnovabile per un uguale periodo se il documento non è stato prenotato da altro utente
- attesa per consegna in sede - 30 minuti
- prenotazione a distanza - I documenti possono essere prenotati sia in sede che on-line all'indirizzo: <http://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/Opac>
(con password assegnata all'atto dell'iscrizione al prestito)

Prestito interbibliotecario

Orario del servizio

dal Lunedì al Sabato 8.30 - 13.30
Martedì – Mercoledì - Giovedì 13.30 - 19.00

Attesa per l'iscrizione al prestito

20 minuti - La tessera è unica per prestito locale e interbibliotecario

Tempo di inoltro della richiesta

2 giorni

Tempo per l'invio di documenti di altre biblioteche

2 giorni

Durata del prestito

30 giorni esclusi i tempi di spedizione - rinnovabile per un uguale periodo se il documento non è stato prenotato da altro utente

REGOLARITÀ E CONTINUITÀ

■ Orario delle richieste

dal Lunedì al Venerdì	8.30 - 13.00 e 15.00 - 16.15
il Sabato	8.30 - 12.30

■ Orario del ritiro

dal Lunedì al Venerdì	8.30 - 13.00 e 15.00 - 16.15
il Sabato	8.30 - 12.30

MODALITÀ DI PAGAMENTO

■ Con Bollettino Postale su **C.C.P. n. 5082**, intestato alla BANCA D'ITALIA – Tesoreria Provinciale dello Stato Sezione di Cagliari, indicando nella CAUSALE: - da versare sul Capo 29-Cap.lo 2584/3 – Rimborso spese riproduzioni Biblioteca Universitaria di Cagliari;

■ Con bonifico bancario sul seguente conto corrente provvisto di codice IBAN:

BIC (SWIFD CODE BPPIITRRXXX – POSTE ITALIANE S.P.A. IBAN IT08F076011730000000005082

Intestato alla BANCA D'ITALIA – Tesoreria Provinciale dello Stato Sezione di Cagliari, indicando nella CAUSALE: - da versare sul Capo 29-Cap.lo 2584/3 – Rimborso spese riproduzioni Biblioteca Universitaria di Cagliari.

AMPIEZZA

Disponibilità degli strumenti:

■ Possibilità di effettuare

○ Fotocopie

dal Lunedì al Venerdì	9.00 - 13.00 e 15.00 - 16.15
il Sabato	9.00 - 13.30

○ Copie Digitali

Duplicazioni di materiale già digitalizzato: consegna entro 7 giorni lavorativi.
Materiale non ancora digitalizzato si concorda di volta in volta con l'utente.

○ Fotografie

L'utente può essere autorizzato a eseguire un numero limitato di fotografie con mezzi propri, nei limiti della normativa sul diritto d'autore, ove non si ritenga utile per l'Istituto digitalizzare il documento

■ Prenotazioni a distanza

Tramite e-mail: bu-ca.ufficioinformazioni@beniculturali.it
bu-ca@beniculturali.it

Tramite fax: al numero 070652672

FEDELITÀ

Conformità alle caratteristiche dell'originale: 100%

AMPIEZZA

Ricerca per corrispondenza

per posta

fax: 070652672

e-mail: bu-ca.ufficioinformazioni@beniculturali.it

Ricerca on-line

<http://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/Opac>

EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

Indicazione dei referenti materiale moderno

Maria Rosaria Scalas

Luisa Patricolo

tel.: 07066102227

e-mail: bu-ca.ufficioinformazioni@beniculturali.it

Tempi di risposta

Entro 10 giorni dal ricezione della richiesta.

Per ricerche particolarmente complesse si concordano con l'utente tempi e modalità.

Referente materiale antico, raro e di pregio

Maria Rosaria Scalas

tel.: 07066102227

e-mail: bu-ca.ufficioinformazioni@beniculturali.it

Tempi di risposta

Entro 10 giorni dal ricezione della richiesta.

Per ricerche particolarmente complesse si concordano con l'utente tempi e modalità.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- Inviare una mail al seguente indirizzo: buca.urp@beniculturali.it
- Utilizzare il modulo presente nell'ultima pagina del presente documento o disponibili all'ingresso dell'istituto e consegnarli al personale incaricato.

La Biblioteca Universitaria di Cagliari effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro

- Buoni omaggio per ricevere fotocopie

Gli utenti possono, inoltre, 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 sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione

Sito Biblioteca Universitaria di Cagliari: (non ancora attivo)

Sito Segretariato Regionale: www.sardegna.beniculturali.it

Invio per posta elettronica alle mailing-list dell'U.R.P. ed a tutti coloro che ne fanno richiesta all'indirizzo mail:

buca.urp@beniculturali.it

Referente per la comunicazione, URP ed eventi
Anna Maria Tinari

buca.urp@beniculturali.it

tel.: 07066102222

REVISIONE E AGGIORNAMENTO **2015**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca.....

Indirizzo.....

Tel. Fax

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni