

MiBAC



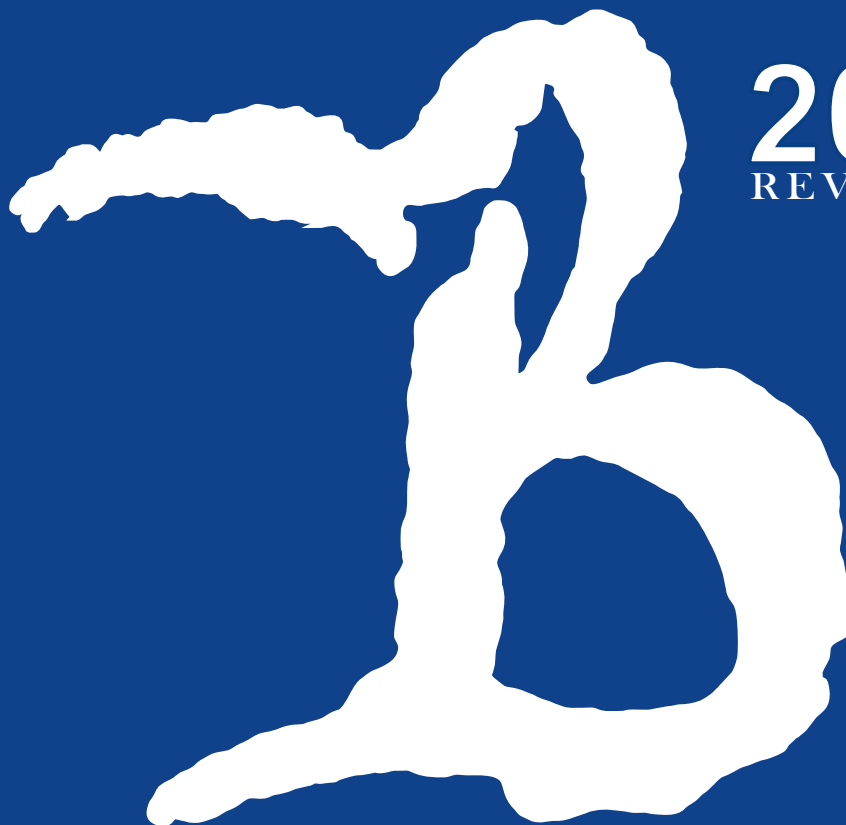
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA  
DI CAGLIARI

VIA UNIVERSITÀ, 32 - 09124 CA  
TEL. 070661021 - FAX 070652672

Ministero per i Beni le Attività Culturali

Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



2019  
REVISIONE

<http://www.buca.beniculturali.it>

## 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 1.000.000 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
- 2000 riproduzioni digitali di libri rari e di pregio
- 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 dal XVI al XVIII.

Progetto "Libro parlato" per i non vedenti e ipovedenti.

Attualmente è operativa una sede staccata in via Baylle..

### I COMPITI E I SERVIZI

Raccogliere e conservare:

- 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 in SBN del materiale antico

Riproduzione e fornitura documenti, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e dei compiti istituzionali di tutela su supporto digitale (servizio DIGIT)

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

Gli orari dei singoli servizi sono pubblicati sul sito istituzionale della Biblioteca

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 (Sala Bibliografia, Sala Consultazione, Sala Sarda) e la Sala Settecentesca riservata per eventi specifici e concessa in uso per manifestazioni culturali previo pagamento di un canone.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo della Sala Settecentesca consultare il sito della biblioteca o scrivere a: [bu-ca.urp@beniculturali.it](mailto:bu-ca.urp@beniculturali.it).

**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 numero massimo 10 nell'arco della giornata
  - Periodici 3
  - Altre tipologie di documenti 4

Qualora esista la riproduzione in formato digitale o su microfilm di documentazione antica e rara non viene consegnato l'originale, per tutelarne la conservazione

- Tempi di attesa per la consegna

Documentazione moderna 10 minuti - Materiale custodito nella sede staccata di Via Baille n° 84, 2 giorni lavorativi.

Documentazione antica e rara 15 minuti - Materiale custodito nella sede staccata di Via Baille n° 84 , 2 giorni lavorativi.

Periodici 15 minuti - La consultazione dei periodici depositati nella sede staccata di 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 all'anno 2000) incunaboli; cinquecentine; fondo Rossellò; rari; salone (edizioni dei secoli XVII. eXVIII); fondo Baille (incompleto); tesi giuridiche; microfilm (positivi e negativi); musica; periodici (fino all'anno 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 \(Bibliosar\)](#) monografie (antico e moderno), periodici, tesi di laurea, formati elettronici (CD, CDrom, DVD). Il catalogo OPAC viene aggiornato ogni 24 ore.
- [MANUS catalogo Manoscritti.](#)
- [Sardegna Cinquecentine.](#)

#### 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

15 minuti

##### Disponibilità del materiale

- documenti richiedibili 4 opere 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 - 10 minuti
- prenotazione a distanza - I documenti possono essere prenotati sia in sede che on-line all'indirizzo: [OPAC SBN Regione Sardegna \(Bibliosar\)](#) (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

15 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

## AMPIEZZA

### Disponibilità degli strumenti:

- Possibilità di effettuare

- Fotocopie

di opere possedute dalla biblioteca con data di stampa posteriore al 1870, in buone condizioni di conservazione e secondo la normativa vigente sul diritto d'autore.

- 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.

Richieste anche online all'indirizzo: [bu-ca-digit@beniculturali.it](mailto:bu-ca-digit@beniculturali.it)

- Fotografie

L'utente può essere autorizzato a eseguire un numero limitato di fotografie con mezzi propri, secondo la normativa vigente, previa compilazione di apposito modulo.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLE COPIE DIGITALI

- 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 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.

Consegna delle copie previa presentazione della ricevuta di pagamento



## **AMPIEZZA**

Ricerca in sede e da remoto

Telefono 070 66102227

e-mail: [bu-ca.ufficioinformazioni@beniculturali.it](mailto:bu-ca.ufficioinformazioni@beniculturali.it)

## **EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE**

Responsabile del materiale moderno

Dott.ssa Simona Piredda  
tel.: 07066102227

collaborazione  
Sig.ra Luisa Patricolo

e-mail: [bu-ca.ufficioinformazioni@beniculturali.it](mailto:bu-ca.ufficioinformazioni@beniculturali.it)

Tempi di risposta

Entro 3 giorni dalla ricezione della richiesta.  
Per ricerche particolarmente complesse si concordano con l'utente tempi e modalità.

Responsabile materiale antico, raro e di pregio

Dott.ssa Simona Piredda  
tel.: 07066102227

collaborazione  
Sig.ra Luisa Patricolo

e-mail: [bu-ca.ufficioinformazioni@beniculturali.it](mailto:bu-ca.ufficioinformazioni@beniculturali.it)

Tempi di risposta

Entro 3 giorni dalla 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

- Inviare una mail al seguente indirizzo: [bu-ca.urp@beniculturali.it](mailto:bu-ca.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 20 giorni.

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: <http://buca.beniculturali.it>

Sito Segretariato Regionale: [www.sardegna.beniculturali.it](http://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: [bu-ca.urp@beniculturali.it](mailto:bu-ca.urp@beniculturali.it)

Referente per la comunicazione, URP ed eventi

Dott.ssa Andreana Pacifico

[bu-ca.urp@beniculturali.it](mailto:bu-ca.urp@beniculturali.it)

tel.: 07066102203

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO **2019**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.



**Ministero per i Beni e le Attività Culturali**  
**Biblioteca Universitaria di Cagliari**

Via Università 32 09124 Cagliari  
Tel.: 070661021 Fax: 070652672



**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**