

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



**REVISIONE  
2024**

[HTTPS://BIBLIOTECAUNIVERSITARIADISASSARI.CULTURA.GOV.IT/](https://bibliotecauniversitariadisassari.cultura.gov.it/)

# I. PRESENTAZIONE

## CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione ed 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 MIC 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 si ispira a principi fondamentali:

1. Trasparenza: è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal Dlgs. N. 33 del 14 marzo 2013. Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.
2. Uguaglianza e imparzialità: i servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e 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 diversamente abili e agli individui svantaggiati socialmente e culturalmente. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3. Continuità: la biblioteca garantisce continuità e regolarità all'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.
4. Partecipazione: l'istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate dagli utenti.
5. Efficienza ed efficacia: la biblioteca persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **ELEMENTI IDENTIFICATIVI**

La Biblioteca Universitaria di Sassari si trova in via Enrico Costa 57 (07100 – Sassari)

Sito web: <https://bibliotecauniversitariadisassari.cultura.gov.it/>

E-mail: [bu-ss@cultura.gov.it](mailto:bu-ss@cultura.gov.it)

Pec: [bu-ss@pec.cultura.gov.it](mailto:bu-ss@pec.cultura.gov.it)

Direttore: Dott. Giovanni Fiori

Telefono: 079235179



<https://maps.app.goo.gl/siEnshbKC3quPyqs7>



## **CARATTERISTICHE ESSENZIALI**

La Biblioteca Universitaria di Sassari è un ufficio periferico del MIC.

Ha sede in Via Enrico Costa n. 57 nell'ex ospedale civile SS. Annunziata della città di Sassari.

La Biblioteca ebbe origine dalla fondazione del Collegio Gesuitico e dalla nascita dell'Università di Sassari nel 1562. In seguito, Vittorio Amedeo III istituì nel 1765 la Regia Biblioteca, con l'obbligo degli stampatori di depositare una copia delle loro edizioni presso la Biblioteca.

Con la soppressione della Compagnia di Gesù nel 1763, i volumi delle “librerie” dei Gesuiti furono donati alla Biblioteca. A seguito delle leggi di soppressione delle congregazioni religiose emanate nel 1866, i consistenti patrimoni librari dei conventi della provincia confluirono nella Biblioteca.

Con la direzione di Giulio Bonazzi (1893-1899) la Biblioteca fu fornita di nuove strutture e servizi (sale di lettura, cataloghi per autori e titoli).

Dettaglio del patrimonio:

Documenti audiovisivi dischi, supporti ottici, audiovisivi (3500)

Documenti cartografici carte geografiche e mappe (44)

Documenti grafico-iconici incisioni, fotografie (1539), diapositive

Documenti musicali a stampa stampati musicali

Manoscritti (2864) codici (771)

Manoscritti – Sciolti autografi (93), musica manoscritta (4), pergamene (16), lettere sciolte, documenti sciolti (5977)

Pubblicazioni in serie periodici (2200), periodici spenti (1200), periodici correnti (1000), giornali (600)

Volumi ed opuscoli (250000), incunaboli (71), edizioni del '500 (3500), edizioni del '600 (4600), edizioni del '700 (3278), edizioni del '800, edizioni rare e di pregio (183), atlanti.

#### **Fondi speciali**

Donazione Antonio Zanfarino

Donazione Arnaldo Satta Branca

Donazione Carlo Manunta Bruno

Donazione Esperson

Donazione Ferraris

Donazione Giovanni Zirolia

Donazione Giuseppe Devilla

Donazione Giuseppe Franchetti

Donazione Ignazio Manca

Donazione Isidoro Magliocco

Donazione Luigi Aperlo

Donazione Maurizio Reviglio

Donazione Salis

Fondo Ing. Raffello Oggiano

## **COMPITI E SERVIZI**

È compito della biblioteca:

- Acquisire, raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana e straniera in base alla specificità delle proprie raccolte;
- Acquisire, raccogliere e conservare il materiale riguardante la storia e la cultura della Sardegna, pubblicato a livello locale (deposito obbligatorio), nazionale ed internazionale;
- Conservare e salvaguardare il patrimonio bibliografico e documentale posseduto, anche con eventuali interventi di restauro;
- Valorizzare le proprie raccolte con mostre, esposizioni, pubblicazioni e convegni;
- Fornire informazioni bibliografiche, segnalare strumenti di ricerca bibliografica, favorire la circolazione dei documenti, anche tra biblioteche;
- Garantire l'accesso al catalogo on line e ai repertori elettronici;
- Garantire la consultazione delle raccolte;
- Fornire servizio di prestito locale, prestito interbibliotecario, document delivery e riproduzione fotostatica o digitale (nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore);
- Catalogare il materiale antico e moderno;
- Promuovere, organizzare ed ospitare iniziative culturali, anche in collaborazione con altre istituzioni, scuole ed università, festival ed associazioni;
- Organizzare visite guidate per scuole, gruppi organizzati ed associazioni.

### ***Spazi Esterni***

La biblioteca non dispone di spazi esterni.

### ***Numero sale studio***

3

### ***Numero visitatori annui***

5.523 (dati definitivi 2023)

## **REFERENTE della REVISIONE DELLA CARTA**

Dott.ssa Carla Bianchina

Assistente per la tutela, accoglienza, vigilanza per il patrimonio e i servizi culturali  
079235179

[carla.bianchina@cultura.gov.it](mailto:carla.bianchina@cultura.gov.it)

## **ACCESSIBILITÀ e ACCOGLIENZA**

### ***Orari di apertura***

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì: dalle ore **08.30** alle **17.15**

Venerdì: dalle ore **08.30** alle **13.30**

Eventuali variazioni o aggiornamenti di orario vengono pubblicati nella sezione “news” del nostro sito <https://bibliotecauniversitariadisassari.cultura.gov.it> e sui social network facebook e instagram <https://it-it.facebook.com/people/Biblioteca-Universitaria-di-Sassari/> <https://www.instagram.com/bibliotecaunivss/>

### ***Apertura serale***

La biblioteca osserva orario continuato (**8:30/17:15**) dal lunedì al giovedì; il venerdì mattina (8.30-13.30)

### ***Numero di ore giornaliere***

Dal lunedì al giovedì: 8 ore e 45 minuti

Venerdì: 5 ore

### ***La Biblioteca è chiusa al pubblico:***

- Venerdì pomeriggio, sabato e domenica
- Festività civili e religiose: 1 Gennaio; 6 Gennaio; Pasqua; Lunedì dell'Angelo; 25 Aprile; 1 Maggio; 2 Giugno; 15 Agosto; 1 Novembre; 8 Dicembre; 25 Dicembre; 26 Dicembre.
- Festa del Santo Patrono: 6 Dicembre
- Due settimane per la revisione delle collezioni ai sensi del D.P.R. 417/95 (le date vengono comunicate con avvisi in Biblioteca, sul sito web istituzionale e sui social network).

### ***Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni:***

L'accesso alla biblioteca è consentito a tutti, non è necessario possedere la tessera d'iscrizione o una particolare autorizzazione.

Per accedere ai servizi di prestito locale ed interbibliotecario è necessaria l'iscrizione.

Il tempo massimo di attesa è di 30 minuti.

### ***Sito web***

<https://bibliotecauniversitariadisassari.cultura.gov.it>

<https://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/.do>

### ***Social Media***

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100064626295867>

<https://www.instagram.com/bibliotecaunivss/>

### ***Informazione e orientamento***

Al piano terra si trova l'ufficio accoglienza ed informazioni, dotato di stipetti per custodire borse e zaini. È presente la segnaletica esterna ed interna, ai piani e sulle sale.

### **Segnaletica interna**

La Biblioteca è dotata di segnaletica interna per l'individuazione dei servizi e degli spazi.

### **Trasporto e parcheggio pubblico**

La Biblioteca è raggiungibile tramite:

- le linee urbane e suburbane dell'Azienda Trasporti Pubblici di Sassari  
<https://atpsassari.it/muoversi-con-noi/linee-e-orari.html>
- la rete ferroviaria del Gruppo Ferrovie dello Stato  
<https://www.rfi.it/it/stazioni/sassari.html>
- la rete stradale e ferroviaria dell'Azienda Trasporti regionali della Sardegna.  
<https://www.arst.sardegna.it/tariffe-abbonamenti/titoli-di-viaggio/>

Fronte ingresso Biblioteca, nella centrale Piazza Fiume, è presente un ampio parcheggio pubblico multipiano aperto 24H/24 e dotato di posteggi speciali per persone con mobilità limitata:

<https://www.sabait.it/it/parcheggio-sassari>

### **Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

Il personale è a disposizione dell'utenza, nelle postazioni in prossimità delle sale e dei servizi. Il personale parla inglese e/o spagnolo.

### **Accessibilità**

La struttura è completamente accessibile ai disabili. L'edificio è dotato di ascensore.

### **Personale dedicato all'accessibilità**

Su richiesta

### **Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

Ascensore  
Scivoli/rampe

## **FRUIZIONE**

### **Disponibilità materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

Tutto il materiale disposto a scaffale aperto è direttamente fruibile e consultabile dagli utenti. Le sale di lettura sono 3 e sono aperte alla fruizione durante tutto l'orario di apertura della biblioteca.

### ***Sale Aperte***

N. 3:

- Sala 1 – Lettura e consultazione materiale antico e moderno
- Sala 2 – Lettura e consultazione - periodici e “Sala Sarda”
- Sala 3 – Lettura e consultazione materiale moderno

### ***Capacità ricettiva***

Sono disponibili n. 50 posti a sedere suddivisi in tre sale, dotate di prese elettriche e USB.

L’edificio è inoltre dotato di spazio al piano terra dove si tengono eventi (conferenze, mostre, presentazioni di libri).

### ***Pulizia delle sale***

Le sale vengono pulite con frequenza giornaliera.

### ***Ulteriori spazi visitabili***

È possibile visitare (previo appuntamento) anche il Complesso Monumentale dell’Ex Ospedale SS. Annunziata che ospita la biblioteca.

### ***Spazi dedicati alla comunicazione***

Al secondo piano la Sala 3, oltre a fungere da sala di lettura e consultazione, ospita eventi, presentazioni e conferenze, poiché dotata di LIM, service audio e sedie.

### ***Area Wi-Fi***

Gli utenti possono usufruire gratuitamente della linea wi-fi disponibile in tutte le sale.

### ***Internet – Point/ PC***

2 pc con connessione internet sono a disposizione degli utenti in forma gratuita. In presenza di più di 2 utenti contemporaneamente, l’utilizzo della postazione è consentito per un massimo di 2 ore.

### ***Illuminazione***

Le sale lettura e i depositi sono dotati di illuminazione led idonea sia allo studio che alla conservazione del materiale, come previsto dalla vigente normativa

### ***Climatizzazione***

Tutti i locali della biblioteca sono riscaldati d’inverno e climatizzati d’estate.

I depositi sono dotati di UTA - unità di trattamento aria, specifica e funzionale alle esigenze di conservazione.

### ***Monitoraggio e manutenzione sale e spazi***

Il monitoraggio e la manutenzione delle sale, degli ascensori, dei montacarichi e degli impianti di sicurezza vengono effettuati come previsto dalla normativa vigente.

### ***Catalogo generale***

Cataloghi storici :

- Catalogo Staderini alfabetico a schede mobili per ricerca per titoli, autori e soggetti (cessato nel 1963);



La Biblioteca possiede inoltre una vasta gamma di repertori bibliografici, bibliografie, enciclopedie e altre opere di consultazione.

Cataloghi in rete:

- [OPAC SBN Regione Sardegna – Bibliosar](#)
- [Manus - Manoscritti](#)
- [Sardegna Ciquencentine](#)

***Disponibilità di strumenti di conoscenza e godimento dei beni: Visite guidate***

Su prenotazione vengono organizzate visite e percorsi tematici per gruppi di visitatori, studenti universitari e scuole di tutti i gradi.

Visite disponibili anche in inglese e spagnolo.

***Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche***

Solo su richiesta.

***Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive***

In allestimento:

- Misura Next Generation EU 2021-2026 PNRR - Missione M1C3 – Investimento 1.2: “Rimozione delle barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi per consentire un più ampio accesso e partecipazione alla cultura”.

## **SERVIZI DI OSPITALITÀ**

***Caffetteria***

Sono presenti distributori automatici di cibi e bevande calde e fredde

***Servizi Igienici***

Sono aperti al pubblico e accessibili – Tot. 3 servizi igienici (1 accessibile)

## **VALORIZZAZIONE**

***Si organizzano esposizioni temporanee***

La biblioteca organizza e ospita esposizioni temporanee sia di libri e documenti che di opere d'arte o di altro materiale di interesse culturale

***Promozione programmata***

Mensilmente viene promosso il programma delle attività e degli eventi

***Si ospitano mostre, esposizioni o eventi organizzati da soggetti terzi***

Vengono ospitate attività organizzate da soggetti terzi, solo se queste sono il frutto di una collaborazione con la nostra biblioteca

***Attività e progetti in partenariato***

La biblioteca sostiene e promuove le attività di partenariato e collaborazione con altri enti e istituzioni

***Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee***

<https://bibliotecauniversitariadisassari.cultura.gov.it/eventi/>

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100064626295867>

<https://www.instagram.com/bibliotecaunivss/>

Invio comunicato stampa ai quotidiani locali

Invio Newsletter

### ***Accordi e Convenzioni***

Sono in atto convenzioni ed accordi con scuole ed università per l'attivazione di tirocini curriculari.

## **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

### ***Mostre – Eventi***

La biblioteca organizza mostre, eventi, visite e percorsi tematici finalizzate alla valorizzazione e promozione del proprio patrimonio e della cultura in generale.

### ***Visite e percorsi tematici***

Vengono organizzate visite e percorsi tematici per gruppi di visitatori, studenti universitari e scuole di tutti i gradi.

### ***Laboratori artistici e di animazione***

Su richiesta.

### ***Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato***

Su richiesta.

## **DOCUMENTAZIONE SU BENI CONSERVATI**

### ***Possibilità consultazione***

Il servizio di consultazione è sempre disponibile negli orari di apertura al pubblico.

### ***Numero opere inventariate***

290.520 (dati ISTAT 2022).

### ***Percentuale opere inventariate sul totale possedute***

Oltre 80%

### ***Schede di catalogazione – Percentuale sul patrimonio posseduto***

Oltre il 90 %

### ***Schede di restauro- Percentuale sul patrimonio posseduto e restaurato***

Oltre il 50% - Consultabili su richiesta

### ***Disponibilità di prodotti multimediali***

Consultabili in sede

## **SERVIZI SPECIALISTICI**

### ***Documenti consultabili a scaffalatura aperta***

Nelle tre sale si possono consultare liberamente: periodici, storia locale, opere di consultazione generale (20.000 circa).

### ***Documenti consultabili a scaffalatura chiusa***

La maggior parte del patrimonio librario e documentale è collocata in quattro depositi. Gli utenti per consultare il suddetto materiale devono compilare una richiesta scritta con apposito modulo. Il personale della Biblioteca provvederà al recupero del materiale richiesto.

### ***Altre modalità di consultazione documenti***

Parte del materiale conservato nella biblioteca, in particolare periodico, è consultabile su Microfilm o nella sua riproduzione digitale.

### ***Disponibilità del materiale***

È possibile consultare 5 volumi contemporaneamente.  
Tempo di attesa per la consegna: 5/15minuti.

### ***Prenotazione a distanza dei documenti***

È possibile prenotare il materiale che si desidera consultare e/o prendere in prestito, attraverso la sezione dedicata nel portale dell'opac Bibliosar:

<https://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/.do>

### ***Assistenza di personale qualificato alla ricerca:***

La Biblioteca dispone di personale qualificato per l'assistenza e la consulenza scientifica all'utenza.

### ***Contatti***

Tel. 079/235179

[bu-ss.prestito@cultura.gov.it](mailto:bu-ss.prestito@cultura.gov.it)

### ***Strumenti e sussidi alla ricerca***

Cataloghi a schede:

- Catalogo Staderini alfabetico a schede mobili per ricerca per titoli, autori e soggetti;

La Biblioteca possiede inoltre una vasta gamma di repertori bibliografici, bibliografie, enciclopedie e altre opere di consultazione

Cataloghi in rete:

- [OPAC SBN Regione Sardegna – Bibliosar](#)
- [Manus - Manoscritti](#)
- [Sardegna Ciquacentine](#)

## **PRESTITO LOCALE**

### ***Orario del servizio***

Negli orari di apertura della biblioteca

### ***Attesa iscrizione al servizio di prestito***

L'attesa per effettuare la tessera della biblioteca ed essere iscritti ai servizi di prestito locale e interbibliotecario è di massimo 20 minuti

### ***Disponibilità del materiale***

È possibile chiedere in prestito 2 volumi per volta (per motivate ragioni di studio e di ricerca è possibile chiedere 4 volumi). Gli utenti devono compilare una richiesta scritta con apposito modulo.

### ***Prenotazione a distanza dei documenti***

È possibile prenotare il materiale che si desidera consultare e/o prendere in prestito, attraverso la sezione dedicata nel portale dell'opac Bibliosar:

<https://opac.regione.sardegna.it/SebinaOpac/.do>

Le richieste possono anche essere inviate tramite mail all'indirizzo [bu-ss.prestito@beniculturali.it](mailto:bu-ss.prestito@beniculturali.it)

### ***Durata del prestito***

Il prestito ha la durata di 30 gg, con la possibilità di effettuare 2 rinnovi da 30gg ciascuno.

## **PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO**

Gli utenti possono richiedere al personale addetto volumi non posseduti dalla Biblioteca per motivi di studio e di ricerca tramite il prestito interbibliotecario.

### ***Costo del servizio***

Il costo del servizio è di €. 4,70 a volume (a seconda delle condizioni della biblioteca prestante la cifra potrebbe variare).

### ***Disponibilità del materiale***

È possibile richiedere 2 prestiti interbibliotecari per volta.

Le richieste possono essere inviate tramite mail all'indirizzo [bu-ss.prestito@beniculturali.it](mailto:bu-ss.prestito@beniculturali.it)

### ***Tempo di inoltro della richiesta***

Il tempo di inoltro alle biblioteche prestanti non supera mai i 3 giorni.

### ***Durata del prestito***

La durata del prestito dipende dalle regole della biblioteca prestante.

Normalmente la durata è di 30 giorni ed è possibile fare richiesta di rinnovo.

## **DOCUMENT DELIVERY**

Il servizio permette agli utenti di richiedere articoli o parti di volumi non posseduti dalla biblioteca attraverso una richiesta al personale addetto.

Le richieste possono essere inviate tramite mail all'indirizzo: [bu-ss.prestito@beniculturali.it](mailto:bu-ss.prestito@beniculturali.it)

### **Costo del servizio**

Il costo del servizio dipende dalla Biblioteca fornitrice.

### **Tempo di inoltro della richiesta**

Il periodo di inoltro alle biblioteche prestanti è stimato entro 3 giorni.

## **FOTORIPRODUZIONI E SCANSIONI DIGITALI**

La Biblioteca fornisce la possibilità agli utenti di richiedere la riproduzione cartacea o digitale di parti del materiale librario (nel rispetto della legge del diritto d'autore) attraverso fotocopie o scansioni digitali.

### **Costo del servizio**

I costi relativi alla riproduzione mediante fotocopie o digitalizzazioni sono indicati nella tabella allegata al D.M. 108 21/03/2024 e disponibile al seguente [link](#).

### **Tempo di lavorazione della richiesta**

Il tempo di lavorazione dipende dal numero delle fotocopie o scansioni da riprodurre. Si cerca il più possibile di consegnare il materiale contestualmente alla richiesta.

**Inoltre l'utente ha la possibilità in forma gratuita di fotografare con mezzi propri parte del materiale tramite apposito modulo e autorizzazione.**

## **RAPPORTO CON IL TERRITORIO**

### **Territorio di riferimento della Biblioteca**

Nord e Centro Sardegna (province di Sassari, Olbia-Tempio, e Nuoro).

### **La Biblioteca partecipa e organizza iniziative di valorizzazione territoriale**

Si, in giornate di apertura straordinaria, con la proposta di percorsi tematici e attraverso esposizioni e mostre temporanee, visite guidate e conferenze.

### **Coinvolgimento degli stakeholder: convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private**

La Biblioteca collabora con:

- Scuole dell'infanzia, primarie e secondarie
- Università e istituti di formazione
- Associazioni culturali
- Festival Letterari
- Onlus e associazioni di volontariato
- Case Editrici
- Fondazioni
- Biblioteche e archivi
- Autori e studiosi indipendenti

### **Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

Canali istituzionali e sistemi Ministeriali (MIC), Email, Pec, Sito Web, Social Network

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

***Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)***

La biblioteca opera ogni giorno per il miglioramento e potenziamento dei propri servizi.

Ci si pone come obiettivo un ampliamento ulteriore degli orari/giorni di apertura al pubblico, un incremento del numero degli utenti/visitatori annuali, un ulteriore aumento e diversificazione delle attività e degli eventi proposti.

È inoltre obiettivo favorire l'accessibilità a tutte le tipologie di utenza, potenziando strumenti ed ausili per l'accesso e la consultazione.

## **INIZIATIVE FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO**

***Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)***

Sono in corso di progettazione ed allestimento alcune postazioni dedicate ad utenti ciechi ed ipovedenti, totalmente accessibili e dotate degli ausili utili alla consultazione di libri e documenti.

***Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)***

È in atto nella nostra biblioteca un complesso lavoro di revisione, controllo e valutazione del Fondo Antico, con l'obiettivo di rendere fruibili informazioni precise e ampie su tutto il patrimonio antico conservato.

***Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)***

Si prevede l'allestimento di una "sala relax", in prossimità del distributore automatico di cibi e bevande, con sedute comode, colonnina per la ricarica dei device.

***Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)***

La biblioteca programma eventi ed attività mensilmente.

### ***Reclami, proposte, suggerimenti***

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami.

L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato nello spazio riservato alla carta dei servizi. I reclami possono essere lasciati all'ingresso della Biblioteca (sala accoglienza), possono essere consegnati al personale o inviati a [bu-ss@cultura.gov.it](mailto:bu-ss@cultura.gov.it)

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali proposte saranno oggetto di un'attenta analisi.

### ***Indagini di customer satisfaction***

L'Istituto effettua periodicamente:

- rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse frequentazione della biblioteca.

### ***Comunicazione***

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet della Biblioteca <https://bibliotecauniversitariadisassari.cultura.gov.it/carta-dei-servizi/>, nella sezione trasparenza del sito del MIC - Ministero della Cultura e resa disponibile in formato cartaceo nella sala accoglienza della Biblioteca.

### ***Revisione e aggiornamento***

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Ultimo aggiornamento: SETTEMBRE 2024

# MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DI SASSARI - MINISTERO DELLA CULTURA

La Biblioteca Universitaria di Sassari si trova in via Enrico Costa 57 (07100 – Sassari)

Sito web: <https://bibliotecauniversitariadisassari.cultura.gov.it/>

E-mail: [bu-ss@cultura.gov.it](mailto:bu-ss@cultura.gov.it)

Direttore: Dott. Giovanni fiori

Telefono: 079 – 235179

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO / PLEASE COMPLETE USING BLOCK CAPITALS)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

**COGNOME / FIRST NAME :** \_\_\_\_\_

**NOME / SURNAME :** \_\_\_\_\_

**NAZIONALITA' / NATIONALITY :** \_\_\_\_\_

**TELEFONO/PHONE :** \_\_\_\_\_

**E-MAIL :** \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

---

---

---

---

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

---

---

---

---

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

---

---

---

---

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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

**DATA / DATE** \_\_\_\_\_

**FIRMA / SIGNATURE** \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**