



# Carta dei servizi

## 1. Premessa

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi bibliotecari allo scopo di favorire e rafforzare le interrelazioni tra le articolazioni del Sistema bibliotecario di Ateneo (Coordinamento servizi bibliotecari, biblioteche e centri di documentazione) e i propri utenti. Costituisce, pertanto, un impegno dell'Università degli studi di Sassari verso gli utenti per garantire loro il diritto al miglior servizio ottenibile e rappresenta uno strumento per recepirne i suggerimenti ed un'occasione per il miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione del Sistema bibliotecario.

La Carta dei Servizi, aggiornata nel tempo, viene resa disponibile e adeguatamente segnalata presso le singole biblioteche e nel sito Web del Sistema bibliotecario all'indirizzo <http://sba.uniss.it/?q=node/238#1>. Il personale (punto 1.4.2) e gli utenti (punto 1.4.3) del Sistema bibliotecario sono tenuti a conoscerla e a rispettarla.

La Carta dei Servizi si basa e favorisce l'attuazione della visione, missione e valori del Sistema bibliotecario (punti 1.1, 1.2, 1.3). Si ispira ai principi enunciati nello Statuto dell'Università degli studi di Sassari e nel Regolamento del Sistema bibliotecario di Ateneo, tiene conto dei criteri generali di organizzazione approvati dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23 gennaio 2007 e dell'esperienza di erogazione e fruizione dei servizi dall'istituzione del Sistema bibliotecario, fa riferimento alle idee guida contenute nella

- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto Ministro per la Funzione pubblica 28.11.2000 Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni
- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione pubblica 24.03.2004 Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni
- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione pubblica 24.03.2004 Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Direttiva Ministro per le Riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione 20.12.2006 Per una pubblica amministrazione di qualità
- Legge 7.06.2000, n. 150 Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

### 1.1 Visione

Essere il punto di riferimento per soddisfare le esigenze informative della comunità universitaria sassarese attraverso una rete coordinata di servizi di back office e front office che perseguono la stessa missione attraverso obiettivi comuni e specifici per ciascun servizio.

### 1.2 Missione

In coerenza con gli obiettivi di eccellenza dell'Università degli studi di Sassari le strutture del Sistema bibliotecario (punto 1.4.1) si impegnano a

- promuovere e diffondere la conoscenza tecnico-scientifica



- fornire servizi di supporto qualificati alla didattica e alla ricerca rispondendo alle esigenze informative della comunità accademica, professionale, delle istituzioni culturali, delle pubbliche amministrazioni, degli enti ed imprese che abbiano rapporti di collaborazione formalizzati con l'Ateneo sassarese
- creare una grande biblioteca per una grande università
- attraverso
  - la selezione, l'acquisizione, l'organizzazione, la messa a disposizione dell'informazione tecnico-scientifica in ogni formato con tempestività ed efficacia
  - la promozione dell'utilizzo ottimale delle risorse informative e dei servizi connessi
  - la disponibilità di personale professionalmente competente in un contesto accogliente e tecnologicamente evoluto
  - la valorizzazione del patrimonio di conoscenze dell'Ateneo
  - l'integrazione dei servizi e la cooperazione tra le strutture dell'Ateneo.

## 1.3 Valori

L'erogazione dei servizi del Sistema bibliotecario persegue i seguenti valori

- Pluralismo
- Pari opportunità di accesso all'informazione
- Aggiornamento e formazione per tutto l'arco della vita
- Innovazione tecnologica
- Valorizzazione e motivazione delle risorse umane
- Sviluppo delle professionalità
- Ambiente cordiale e clima collaborativo
- Flessibilità dell'organizzazione e orientamento al miglioramento continuo, all'innovazione, ai risultati.

## 1.4 Organizzazione, strutture, personale e utenti

I servizi bibliotecari dell'Università degli studi di Sassari sono organizzati nel Sistema bibliotecario di Ateneo, istituito nel 2000, e costituiscono un insieme integrato e coordinato che opera nel rispetto di irrinunciabili economie di scala, della razionalizzazione delle risorse documentarie, finanziarie ed umane per fornire servizi efficaci di supporto alla didattica e alla ricerca scientifica.

### 1.4.1 Le strutture

Nel Sistema bibliotecario i servizi sono erogati da

le biblioteche dell'Area delle Scienze sociali ed umanistiche:

- Biblioteca di Scienze sociali "Antonio Pigliaru"
- Biblioteca Lettere e Lingue
- Biblioteca di Area di Scienze giuridiche "Girolamo Olives"
- Biblioteca di Storia

le biblioteche dell'Area delle Scienze, Scienze biomediche e tecnologiche:

- Biblioteca interfacoltà di Scienze ambientali e forestali (Nuoro)
- Biblioteca di Scienze



- Biblioteca di Medicina e Chirurgia
- Biblioteca di Chimica, Farmacia e Medicina veterinaria
- Biblioteca di Agraria
- Biblioteca di Architettura "Fernando Clemente" (Alghero)

il centro Sistema:

- Coordinamento servizi bibliotecari.

### 1.4.2 Il personale

Il personale del Sistema bibliotecario è personale bibliotecario con professionalità specifica, ma include anche ogni altro operatore con professionalità differente attraverso il quale viene erogato un servizio da parte delle biblioteche e dal centro Sistema.

### 1.4.3 Gli utenti

Sono utenti del Sistema bibliotecario

gli utenti istituzionali:

- studenti iscritti ai corsi di laurea e di diploma universitario (vecchio ordinamento)
- studenti iscritti ai corsi di laurea di 1. e 2. livello
- studenti iscritti a master universitari di 1. e 2. livello
- studenti iscritti alle scuole di specializzazione e ai corsi di perfezionamento
- studenti iscritti ai dottorati di ricerca con sede amministrativa presso l'Università degli studi di Sassari
- titolari di assegni di ricerca dell'ateneo
- studenti titolari di borse di studio (Erasmus)
- docenti ordinari e associati, ricercatori
- docenti a contratto titolari di un corso completo
- cultori della materia
- personale tecnico-amministrativo di ruolo o con contratto a tempo determinato;

gli utenti non istituzionali autorizzati non rientranti nella categoria precedente, quali:

- laureati dell'Università degli studi di Sassari da non oltre cinque anni e che non svolgano attività lavorativa
- docenti e personale dell'Università degli studi di Sassari in pensione
- visiting professor
- persone appartenenti ad istituzioni, enti o imprese che abbiano rapporti di collaborazione formalizzati con l'Università degli studi di Sassari
- studenti iscritti ai corsi singoli
- studenti e docenti di altre università italiane e straniere che ne facciano richiesta scritta
- persone, non appartenenti alle altre tipologie di utenti non istituzionali, che per motivate ragioni di studio abbiano necessità di utilizzare le biblioteche e i loro servizi.

## 1.5 Principi generali di erogazione dei servizi

Le strutture e il personale del Sistema bibliotecario si impegnano a

- erogare i servizi nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, della massima disponibilità e collaborazione e della semplificazione delle procedure; in modo idoneo a raggiungere efficienza ed efficacia anche elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi;

a tal fine vengono ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali (ad es.: semplificazione, informatizzazione e uniformità della modulistica) idonee a facilitare il contatto tra l'utente e i servizi;

- assicurare i servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, con continuità e regolarità; eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione vengono comunicate agli utenti in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio e la ripresa dei servizi stessi;
- garantire l'adeguata promozione e pubblicità di tutte le opportunità offerte agli utenti e delle modalità di erogazione dei servizi improntando la comunicazione alla chiarezza e alla comprensibilità ed utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti.

I rapporti tra utenti e personale del Sistema bibliotecario si fondano sul reciproco rispetto e cortesia. Il personale del Sistema bibliotecario è tenuto a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari.

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione degli utenti e le possibilità di ulteriori miglioramenti, vengono svolte attività di monitoraggio e misurazione e, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. I risultati di tali verifiche sono resi pubblici.

È garantita la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi con la predisposizione di appositi strumenti atti a favorire l'interazione tra utenti e personale del Sistema bibliotecario.

## 2. I nostri servizi

I servizi erogati dalle biblioteche del Sistema bibliotecario sono:

- accesso alle biblioteche e ai loro servizi e orari al pubblico;
- servizio di lettura e consultazione in sede;
- servizio di informazione bibliografica e di reference online (Chiedi@lla tua biblioteca), orientamento, assistenza e istruzione;
- servizio di prestito esterno e prestito intra-ateneo;
- servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e di fornitura documenti (DD);
- riproduzione.

I servizi erogati centralmente dal Sistema bibliotecario sono:

- sito Web del Sistema bibliotecario
- Catalogo di Ateneo
- Risorse elettroniche
  - TrovaRisorse
  - Periodici elettronici
  - Banche dati
  - Cerca da una citazione
  - Accesso dall'Ateneo
  - Accesso dall'esterno della rete dell'Ateneo (servizio Proxy server).



## 2.1 Accesso alle biblioteche e ai servizi

L'accesso alle biblioteche e ai loro servizi è garantito a tutti coloro che studiano e lavorano all'Università degli studi di Sassari (utenti istituzionali) e agli utenti non istituzionali autorizzati. Tra questi ultimi, le persone non appartenenti alle varie tipologie di utenti, che per motivate ragioni di studio abbiano necessità di utilizzare le biblioteche e i loro servizi, possono essere autorizzate, a seconda delle disposizioni delle singole biblioteche, gratuitamente o previo pagamento di una tariffa di accesso.

Le richieste di accesso per gli utenti non istituzionali, compresi studenti e i docenti di altre università italiane e straniere, sono fatte per iscritto al Direttore della biblioteca che si intende utilizzare attraverso apposito modulo disponibile anche on line e da consegnarsi alla Biblioteca. Alle richieste viene data risposta entro 2 giornate lavorative successive al ricevimento.

Tutti gli utenti, a richiesta del personale delle biblioteche, sono tenuti a presentare un documento comprovante l'identità e l'appartenenza alle categorie di utenti ammesse ai servizi.

## 2.2 Orari al pubblico

Gli orari di apertura al pubblico delle biblioteche e dei servizi sono indicati in apposita pagina nel sito Web del Sistema bibliotecario e presso ogni singola biblioteca.

Possono subire variazioni nei periodi estivi, generalmente ad agosto, pasquali e natalizi. In questi periodi dell'anno è consigliabile verificare gli orari di effettiva apertura sul sito Web.

Gran parte delle biblioteche, specie quelle maggiormente utilizzate dagli studenti, effettuano un orario di apertura continuato, alcune fino alle ore 20.00 o 24.00 della sera.

I servizi informativi centralizzati (punto 2.8) in rete di Ateneo sono accessibili tutti i giorni della settimana, festività incluse, 24 ore su 24 e per gli utenti istituzionali anche in accesso remoto dal proprio PC attraverso il Servizio proxy server.

## 2.3 Servizio di lettura e consultazione in sede

Il servizio assicura in modo continuativo durante l'orario di apertura al pubblico la lettura e la consultazione dei documenti (libri, periodici, audiovisivi, ecc.) nei locali della biblioteca.

Le biblioteche del Sistema, per favorire l'accessibilità e la consultazione, si impegnano ad organizzare gli spazi per rendere disponibile a tutti gli utenti la maggior parte dei documenti a scaffale aperto.

Il materiale conservato nei depositi o non direttamente disponibile a scaffale, è richiesto attraverso apposito modulo messo a disposizione presso ciascuna biblioteca e da compilarsi a cura degli utenti in ogni parte e in maniera leggibile. Il materiale richiesto viene consegnato al massimo entro le 2 giornate lavorative successive alla richiesta e viene tenuto a disposizione degli utenti non oltre 2 giornate lavorative successive.

Il materiale preso o richiesto in lettura viene restituito entro l'orario di chiusura della biblioteca. Se l'utente non ne ha ultimato la consultazione, può chiedere che venga tenuto a sua disposizione per il giorno o i giorni successivi, per 7 giorni al massimo e precisando l'orario in cui intende avvalersene.

## 2.4 Servizio di informazione bibliografica, orientamento, assistenza e istruzione

Il servizio fornisce l'aiuto per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dalle biblioteche o messi a disposizione in rete dal Sistema bibliotecario e organizza l'istruzione necessaria a rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti.

### Informazione bibliografica

Le biblioteche del Sistema bibliotecario si impegnano a garantire a tutti gli utenti:

- una adeguata disponibilità di strumenti sia cartacei che elettronici per la ricerca di informazioni e di documenti (cataloghi, repertori, enciclopedie, dizionari, atlanti, formulari, banche dati, accesso ad Internet, ecc.) finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale nel proprio ambito disciplinare;
- la disponibilità del proprio personale per assistere gli utenti nell'utilizzo degli strumenti della ricerca catalografica, bibliografica e di informazioni utili alla didattica e alla ricerca;
- un servizio di reference online, denominato Chiedi @lla tua biblioteca, a cui viene data risposta entro i 5 giorni lavorativi successivi alla richiesta medesima; per ricerche che richiedono un particolare approfondimento, verrà comunicato l'eventuale tempo supplementare necessario. La risposta, generalmente sintetica e in lingua italiana, indicherà quali sono e come si utilizzano gli strumenti necessari per reperire le informazioni di cui l'utente ha bisogno.

### Orientamento, assistenza e istruzione

Le biblioteche del Sistema bibliotecario forniscono costantemente orientamento, assistenza e istruzione ai propri utenti per garantire il migliore utilizzo dei servizi bibliotecari dell'Ateneo.

A tal fine le biblioteche si impegnano a:

- fornire informazioni sulle biblioteche del Sistema bibliotecario, sui servizi erogati da ciascuna e centralmente e sulle relative modalità di utilizzo;
- fornire informazioni e pubblicizzare nuovi servizi e iniziative;
- organizzare periodicamente corsi di istruzione sull'uso degli strumenti messi a disposizione degli utenti (cataloghi, banche dati specializzate, periodici elettronici, ricerca di informazioni reperibili via Web, ecc.);
- organizzare, su richiesta, visite guidate e tenere incontri per promuovere i servizi offerti, orientare e informare i propri utenti.

## 2.5 Servizio di prestito

Il servizio di prestito esterno o a domicilio consente di usufruire dei materiali posseduti dalla biblioteca fuori di essa. Si articola in:

- prestito lungo che consente di ricevere in prestito contemporaneamente fino a un massimo di 10 documenti delle biblioteche del Sistema per un periodo di tempo stabilito in giorni 30;
- prestito breve che consente di ricevere in prestito contemporaneamente fino a un massimo di 3 documenti tra quelli particolarmente richiesti o utilizzati per lo studio per un periodo stabilito in 7 giorni; può essere erogato anche nei periodi di festività e durante il fine settimana e consente di ricevere in prestito materiali durante i brevi periodi di chiusura al pubblico della biblioteca.

Sono esclusi dal prestito esterno:



tesi, libri antichi, rari e di pregio, enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, libri frequentemente consultati, periodici, libri deteriorati e i documenti che ciascuna biblioteca riterrà opportuno escludere, con apposite disposizioni e indicandone lo stato di non prestabilità nel Catalogo di Ateneo; documenti non ancora regolarmente inventariati e catalogati.

Le opere escluse dal prestito sono di norma identificate come tali nel Catalogo di Ateneo con l'indicazione "escluso dal prestito" o "consultabile". Il prestito di un documento può essere rinnovato e prenotato.

Gli studenti, i dottorandi, gli iscritti alle scuole di specializzazione, a conclusione del percorso formativo, devono aver restituito tutti i documenti presi in prestito.

L'avvenuta restituzione viene attestata, dopo gli opportuni controlli nel Catalogo di Ateneo, attraverso una "liberatoria" rilasciata dalla biblioteca della propria area di riferimento.

La "liberatoria" deve essere consegnata a cura dell'utente alla Segreteria studenti del proprio Dipartimento, o all'Ufficio dottorati di ricerca, scuole e corsi speciali, o all'Ufficio scuole di specializzazione /SSISS/master.

Il servizio di prestito è regolato da apposito Regolamento.

Prestito intra-ateneo

Il Servizio consente all'utente di usufruire, attraverso la propria biblioteca, del prestito di documenti disponibili soltanto presso altre biblioteche dell'Ateneo con sede diversa da Sassari (Alghero, Olbia, Nuoro e Oristano). Viene erogato secondo le modalità che regolano il servizio di prestito interbibliotecario.

## 2.6 Servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e di fornitura documenti (DD)

Il servizio di prestito interbibliotecario (Inter Library Loan - ILL) consente:

- agli utenti di chiedere, attraverso la propria biblioteca di riferimento, libri in prestito che non siano posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo e da altre biblioteche di Sassari
- alle biblioteche ed agli enti culturali italiani e stranieri di chiedere in prestito il materiale posseduto dalle biblioteche dell'Ateneo.

Il servizio di fornitura di documenti (Document Delivery - DD), nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, consente:

- agli utenti di reperire, attraverso la propria biblioteca di riferimento, articoli o parti di materiali posseduti da biblioteche di altri enti e non disponibili presso le biblioteche dell'Ateneo;
- alle biblioteche ed agli enti culturali italiani e stranieri di ricevere copie di parti di documenti posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo.

Il servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura documenti è erogato da tutte le biblioteche del Sistema bibliotecario di Ateneo ed è gratuito per tutti gli utenti istituzionali dell'Ateneo.

Qualora i costi di erogazione del servizio comportino oneri aggiuntivi superiori alle normali spese di spedizione, questi costi saranno addebitati a tutti gli utenti che verranno debitamente informati prima dell'inoltro della richiesta.

E' regolato per gli utenti interni dell'Ateneo e per le biblioteche esterne da apposito Regolamento.



## 2.7 Riproduzione

Le biblioteche del Sistema, nei propri locali o presso locali attigui, istituiscono il servizio di riproduzione e ne stabiliscono le condizioni di utilizzo, con l'obiettivo di uniformare il più possibile le tariffe, e fermo restando il rispetto della normativa sul diritto d'autore. Sono escluse in ogni caso dalla riproduzione le opere rare, di pregio o deteriorabili. È consentita esclusivamente la riproduzione del materiale posseduto dalla biblioteca di pertinenza.

## 2.8 Servizi informativi centralizzati

Attraverso le attività del Coordinamento servizi bibliotecari, il Sistema bibliotecario offre ed assicura i seguenti servizi centrali.

### 2.8.1 Sito Web del Sistema bibliotecario

Consultabile a partire dall'indirizzo <http://sba.uniss.it> offre un panorama dettagliato di informazioni su tutto ciò che riguarda il Sistema bibliotecario e i servizi erogati centralmente attraverso la rete dell'Ateneo e dalle singole biblioteche.

Continuatamente aggiornato, è supportato da un Help desk online contattabile all'indirizzo [sba@uniss.it](mailto:sba@uniss.it). Alle richieste viene data risposta entro 2 giornate lavorative successive al ricevimento.

### 2.8.2 Catalogo di Ateneo

Il servizio consente, attraverso un catalogo unico partecipato da tutte le biblioteche del Sistema, di ricercare i record bibliografici relativi al patrimonio documentario dell'Università di Sassari.

Il Catalogo è consultabile a partire dall'indirizzo <http://opac.uniss.it/F>. Si possono effettuare ricerche bibliografiche ed utilizzare in linea anche i servizi collegati (prenotazione e rinnovo del prestito di un libro, invio dei risultati delle ricerche effettuate, scaffale elettronico, ecc.).

Il servizio è supportato da istruzioni sull'uso del Catalogo e da un Help desk online. Alle richieste viene data risposta entro 2 giornate lavorative successive al ricevimento.

### 2.8.3 Risorse elettroniche

La biblioteca digitale dell'Università di Sassari, attivata dal 2000 attraverso l'istituzione di un apposito servizio, mette a disposizione periodici elettronici, banche dati e numerose altre risorse elettroniche utili alla didattica e alla ricerca.

L'accesso a periodici elettronici, banche dati bibliografiche e fattuali non gratuiti e non open access è regolato da contratti o licenze d'uso, sottoscritti dall'Università, che stabiliscono quali sono gli aventi diritto e gli usi consentiti e impegna l'Ateneo a vigilare attivamente sul rispetto degli usi e ad individuare eventuali abusi. Pertanto, ogni utilizzo commerciale o per scopi non connessi alla ricerca e alla didattica dei materiali messi a disposizione è vietato.

Per facilitare l'uso delle risorse elettroniche il Sistema bibliotecario offre una serie di strumenti consultabili a partire da:

- [Trova risorse](#)
- [Periodici elettronici](#)

- [Banche dati](#)
- [Cerca da una citazione](#)
- [Accesso dall'Ateneo](#)
- [Accesso dall'esterno dell'Ateneo](#)

## 2.9 Servizi per i disabili

Il Sistema bibliotecario di Ateneo, nell'ambito del progetto "Lib(e)ro accesso: superiamo le barriere in biblioteca", promosso dalla Fondazione CRUI e dal Servizio Civile Nazionale ha attivato alcuni servizi specifici per gli utenti con disabilità

- Guida ai servizi bibliotecari per gli utenti con disabilità (formato audio e testo)
- Servizio di accesso facilitato alle sedi delle Biblioteche mediante mappe
- Servizio di assistenza ai disabili
- Ausili e tecnologie per utenti con disabilità visive ([Progetto Uni Leo 4 Light](#))
- Servizio di prestito e registrazione di audiolibri del Centro del Libro Parlato
- Servizio di reference online e telefonico
- Servizio proxy per la consultazione delle risorse informative elettroniche "da casa"
- Servizio di prestito con delega
- Raccolta dei bisogni dei disabili attraverso il questionario "Più Biblioteca per Tutti"

Nell'Ateneo sono presenti alcuni altri servizi a supporto dei disabili curati dalla [Commissione per le problematiche degli studenti disabili](#) contattabile all'indirizzo [disabilita@uniss.it](mailto:disabilita@uniss.it).

## 2.10 Altri servizi

Le biblioteche del Sistema possono istituire altri servizi, in relazione alle loro caratteristiche e alle esigenze dei relativi utenti.

# 3. Il rapporto con gli utenti

## 3.1 Informazione, tutela e riservatezza dei dati

Le strutture del Sistema bibliotecario

- assicurano una continua, completa ed aggiornata informazione sui servizi attraverso una pluralità di mezzi informativi, tra cui segnaletica esplicativa interna sulle modalità di erogazione dei servizi, bacheche per gli avvisi agli utenti presso ogni singola biblioteca e il sito Web del Sistema bibliotecario;
- garantiscono che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi;
- garantiscono ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.

L'utente si impegna a:

- esibire, se richiesto dal personale, un documento che comprovi l'identità e l'appartenenza alle categorie ammesse ai servizi;
- comunicare indirizzo e recapito telefonico e di posta elettronica ed eventuali variazioni.

## 3.2 Forme di partecipazione degli utenti

È garantita la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi con la predisposizione di appositi strumenti atti a favorire l'interazione tra utenti e personale bibliotecario.

### Richieste di acquisto di libri e altri materiali

Gli utenti possono formulare proposte di acquisto di libri o di altro materiale di loro interesse non posseduto dalle biblioteche del Sistema mediante modulo di proposta acquisto.

Le proposte di acquisto sono vagliate dai Direttori delle biblioteche, che ne valutano la congruità con l'orientamento scientifico disciplinare della biblioteca e in base alla disponibilità di fondi negli specifici capitoli di spesa. Le richieste accolte vengono inserite negli elenchi degli acquisti e la loro disponibilità o avvenuta ordinazione comunicata con annotazione sulla richiesta di proposta inoltrata messa a disposizione presso la biblioteca.

Di norma non hanno seguito le richieste di documenti non più reperibili sul mercato editoriale o non congrue alle caratteristiche del patrimonio e delle funzioni della biblioteca. La motivazione viene sempre comunicata al richiedente.

### Suggerimenti e reclami

- Qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente Carta può essere segnalata al Direttore della biblioteca e al Direttore del Sistema bibliotecario di Ateneo.
- L'utente può presentare reclami e istanze, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi per iscritto utilizzando l'apposito modulo reso disponibile sia presso ciascuna biblioteca sia in linea.
- il Direttore della biblioteca o, a seconda delle segnalazioni pervenute, il Direttore del Sistema bibliotecario, rispondono all'utente circa gli accertamenti compiuti con la massima celerità, e comunque non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo.

## 4. I nostri impegni

### 4.1 Cooperazione

Per garantire un servizio qualificato e il maggiore accesso possibile all'informazione necessaria ai suoi utenti, le strutture del Sistema bibliotecario cooperano con le altre biblioteche, centri di documentazione e archivi per garantire la reciprocità dei servizi.

### 4.2 Valutazione dei servizi

Al fine di offrire servizi consoni alle esigenze degli utenti il Sistema bibliotecario promuove indagini di customer satisfaction, raccoglie dati statistici ed elabora indicatori per misurare l'adeguatezza delle procedure e dei servizi offerti.

I risultati di queste indagini, sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo, sono resi pubblici agli utenti dell'Università di Sassari sul sito Web del Sistema bibliotecario all'indirizzo <http://sba.uniss.it>



## 5. I nostri progetti di miglioramento

Il Sistema bibliotecario, al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi, promuove nuovi servizi ed iniziative insieme a costanti innovazioni delle procedure di back office.

Dei progetti di miglioramento e di innovazione viene data informazione sul sito Web del Sistema bibliotecario di Ateneo all'indirizzo <http://sba.uniss.it>