



B

P

U

G

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



**PONTIFICIA
UNIVERSITÀ
GREGORIANA**

Biblioteca

Indice

1. Introduzione

- 1.1 Il documento
- 1.2 La missione
- 1.3 I valori
- 1.4 I principi
- 1.5 Gli obiettivi
- 1.6 La storia e il patrimonio
- 1.7 La struttura

2. Impegni e standard di qualità

- 2.1 Accesso
- 2.2 Fruizione
- 2.3 Servizi aggiuntivi
- 2.4 Prestito
- 2.5 Document Delivery
- 2.6 Riproduzioni
- 2.7 Reference
- 2.8 Conservazione
- 2.9 Valorizzazione
- 2.10 Library Instruction
- 2.11 Miglioramento

3. Tutela e partecipazione

- 3.1 Tutela e riservatezza dei dati
- 3.2 Forme di interazione
- 3.3 Galateo dell'utente
- 3.4 Comunicazione
- 3.5 Revisione e aggiornamento

▪ Modulo di reclamo

1. Introduzione

1.1 Il documento

La Carta della qualità dei servizi descrive i presupposti e le modalità di erogazione dei servizi da parte delle biblioteche allo scopo di agevolare i rapporti con gli utenti e in ossequio al principio della trasparenza.

La Carta è di supporto nella gestione delle biblioteche poiché definisce il progetto culturale di base e identifica le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio patto con gli utenti, uno strumento di informazione e comunicazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, di verificare le modalità e gli standard garantiti, di constatare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi nelle biblioteche accademiche è un'iniziativa volta a promuovere la più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in esse conservato e ad adeguare, per quanto possibile, l'organizzazione delle attività e dei servizi alle aspettative degli utenti, in armonia con le esigenze dell'insegnamento, della ricerca e della tutela del patrimonio, e dunque con la missione della biblioteca.

La Carta è aggiornata regolarmente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione dei progetti di miglioramento.

1.2 La missione

La Biblioteca della Pontificia Università Gregoriana contribuisce alla missione educativa dell'istituzione a cui appartiene ed è pertanto specializzata nei settori disciplinari per i quali l'Università offre formazione e sui quali svolge attività di studio e di ricerca.

Ancora oggi, proseguendo la sua tradizione centenaria ribadita dai Sommi Pontefici, la Gregoriana è al servizio delle Chiese di ogni parte del mondo e si mantiene fedele all'intuizione provvidenziale di sant'Ignazio di Loyola che la concepì come "Universitas omnium Nationum".

Dopo oltre quattro secoli dalla fondazione del Collegio Romano restano immutati, seppure al passo con i tempi, gli scopi di un sistema educativo frutto di lunga esperienza e tradizione, caratterizzato da un'alta qualità accademica, orizzonti universali, uno stretto legame con il mondo moderno, volto alla crescita spirituale, all'eccellenza negli studi e alla formazione integrale della persona.

La Biblioteca si dedica, dunque, alla promozione e alla realizzazione di ogni attività finalizzata a facilitare l'accessibilità al sapere. Essa supporta la didattica e la ricerca delle Facoltà di Teologia, Filosofia, Diritto canonico, Storia e beni culturali della Chiesa, Scienze sociali e Missiologia, degli Istituti di Spiritualità e Psicologia, del Centro San Pietro Favre per i formatori al sacerdozio e alla vita consacrata, del Centro Cardinal Bea per gli studi giudaici, del Centro Fede e cultura Alberto Hurtado, del Centro studi interreligiosi della Gregoriana, del Centre for child protection e del Centro di spiritualità ignaziana.

1.3 I valori

La Biblioteca recepisce le indicazioni contenute nella [Costituzione apostolica *Veritatis gaudium*](#) di S.S. Papa Francesco circa le Università e le Facoltà ecclesiastiche e si ispira ai seguenti valori:

- accesso all'informazione;
- pluralismo dell'informazione;
- diffusione della cultura e dei saperi scientifici;
- cooperazione tra biblioteche ed istituti affini;
- sviluppo della professionalità.

1.4 I principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce un trattamento paritario a tutti gli utenti, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, genere, lingua, religione, opinione politica. Disparità nell'erogazione e nella fruizione dei servizi possono essere previste in ragione di particolari condizioni organizzative, di determinate tipologie di materiale o di giustificate esigenze, proprie di specifiche categorie di utenti. La Biblioteca si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a

facilitare l'accesso e la fruizione alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale e/o 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 e accesso

È garantita continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi; eventuali interruzioni o modifiche negli orari sono preannunciati sulle pagine web della Biblioteca ed è assicurato il massimo impegno per la riduzione del dis-servizio. La Biblioteca sostiene la semplificazione delle procedure, improntandole a chiarezza e comprensibilità, e stabilisce orari e tempi di erogazione dei servizi il più possibile corrispondenti alle esigenze degli utenti. In caso di difficoltà o impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente il pubblico e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- trasparenza e comunicazione

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. La Biblioteca 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. Attraverso le pagine web e gli altri strumenti di comunicazione in uso, la Biblioteca garantisce un'informazione puntuale sulle modalità di erogazione dei servizi, usando un linguaggio chiaro ed accessibile e promuovendo l'ampia diffusione dei regolamenti dei servizi stessi.

- efficienza ed efficacia

È perseguito l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche e procedurali più funzionali allo scopo. L'organizzazione coordinata dei servizi, le tipologie delle collezioni, i criteri e le modalità del loro sviluppo e della loro gestione mirano a standard elevati. La Biblioteca cura la formazione e l'aggiornamento del suo personale quali importanti fattori professionalizzanti. Nell'ottica di un miglioramento costante, la Biblioteca si impegna a rilevare periodicamente il livello di qualità dei servizi erogati.

- cooperazione e partecipazione

La cooperazione è considerata strategica per l'incremento della qualità dei servizi: essa ha l'obiettivo di ottimizzarli e di favorirne il continuo sviluppo. Pertanto la Biblioteca:

- ✓ è iscritta all'AIB - Associazione Italiana Biblioteche;
- ✓ è iscritta all'ABEI - Associazione Bibliotecari Ecclesiastici Italiani;
- ✓ è membro di URBE - Unione Romana Biblioteche Ecclesiastiche;
- ✓ è membro del GUMARC21 - Gruppo Utenti MARC21;
- ✓ aderisce ad ACNP - Catalogo Italiano dei Periodici;
- ✓ stipula convenzioni e accordi con biblioteche affini e istituti di alta cultura e specializzazione;
- ✓ aderisce a iniziative consortili per contrattazioni di comune interesse nell'acquisto delle risorse.

1.5 Gli obiettivi

Nello specifico la Biblioteca persegue i seguenti obiettivi:

- permettere un accesso veloce a tutte le collezioni documentarie, indipendentemente dal loro formato;
- assicurare un rapido aggiornamento del patrimonio bibliografico;
- costituire un punto di riferimento e di disseminazione dei risultati della ricerca scientifica;
- adeguare i servizi alle esigenze degli utenti, mantenendo un atteggiamento proattivo;
- verificare la qualità dei servizi erogati;
- promuovere i propri servizi.

Il funzionamento della Biblioteca è disciplinato dalle [Norme](#) approvate dal Rettore in data 11 febbraio 2020, dalla presente *Carta della qualità dei servizi* e dai [regolamenti](#) interni degli specifici servizi.

1.6 La storia e il patrimonio

La Biblioteca del Collegio Romano

Il primo nucleo librario della Biblioteca fu costituito nel febbraio del 1551, unitamente a quello che poi sarà chiamato Collegio Romano. Dopo vari spostamenti dovuti all'afflusso sempre crescente di alunni, papa Gregorio XIII concesse ai Gesuiti nel 1581 un appannaggio di 6.000 scudi per la costruzione di una nuova sede; il Papa fu detto "fondatore e protettore" del Collegio e, in seguito, l'Università pontificia emanazione diretta del Collegio Romano sarà chiamata Gregoriana in suo onore.

Il valore della raccolta si riflette nel catalogo generale della Bibliotheca Maior, costituito da 12 volumi in folio per un totale di circa 40.000 voci, redatto alla metà del secolo XVIII e, a quanto pare, basato su un catalogo del secolo precedente e sugli inventari dei fondi specializzati della seconda metà del Seicento. La Bibliotheca Maior era detta pure "Libreria secreta", nel senso di separata, per distinguerla dalle raccolte private dei Padri e dalle biblioteche minori ad uso specifico di docenti e studenti; essa era accessibile solo ai professori e ai superiori residenti nel Collegio a cui veniva concesso il prestito dei volumi.

In seguito alla soppressione della Compagnia di Gesù nel 1773, il Collegio Romano fu affidato alla custodia del clero secolare romano fino al 17 maggio 1824 quando papa Leone XII, con il Breve *Cum multa*, lo riconsegnò ai Gesuiti.

Nel 1873, tre anni dopo l'annessione di Roma al neonato Regno d'Italia, il Collegio Romano dovette lasciare definitivamente la sua sede storica e trasferirsi nel Palazzo Borromeo in Via del Seminario. Dalla sua Biblioteca avrà origine il primo e più importante nucleo di quella che sarà la Biblioteca nazionale centrale di Roma.

Papa Pio IX, con rescritto del 4 dicembre 1873, permise al Collegio Romano di assumere il titolo di Pontificia Università Gregoriana del Collegio Romano e conferì al Rettore il diritto di sottoscrivere "Rettore della Pontificia Università Gregoriana".

La Biblioteca della Pontificia Università Gregoriana

Dal momento che parte della Bibliotheca Maior è rimasta alla Biblioteca nazionale centrale "Vittorio Emanuele II" che ne conserva pure l'antico catalogo, la Biblioteca della Pontificia Università Gregoriana può considerarsi il risultato di una faticosa ricostituzione: nel 1930, all'atto dell'inaugurazione della nuova sede in Piazza della Pilotta, il suo patrimonio librario ammontava a circa 150.000 volumi.

La Biblioteca è universalmente nota come istituzione culturale di notevole prestigio, particolarmente sotto il profilo teologico, filosofico e storico.

Dal punto di vista organizzativo e gestionale, la Biblioteca dipende direttamente dal Rettore, è una struttura centralizzata e gestisce tutto il patrimonio documentario attinente i settori disciplinari coperti dall'Università; essa è strettamente coinvolta nei processi e nelle attività che riguardano l'insegnamento e l'indagine scientifica.

Oggi la Biblioteca mette a disposizione della propria utenza monografie, periodici e risorse elettroniche. Il patrimonio librario ammonta a circa 500.000 volumi, di cui 50.000 disponibili a scaffale aperto e dunque direttamente accessibili all'utenza. Gli oltre 150.000 tomi della Collezione Periodici sono liberamente e direttamente consultabili.

I settori di specializzazione riflettono le aree disciplinari specifiche dell'Università: teologia, diritto canonico, filosofia, storia e beni culturali della Chiesa, missiologia, scienze sociali, spiritualità e psicologia, arte e letteratura.

Tutte le collezioni sono catalogate in base agli standard nazionali ed internazionali e sono reperibili attraverso il catalogo online ed altri strumenti di ricerca appositamente predisposti.

1.7 La struttura

La Biblioteca risiede nei palazzi della Pontificia Università Gregoriana in Piazza della Pilotta 4.

Negli anni della realizzazione, il suo progetto architettonico fu considerato grandemente innovativo per la tecnica di costruzione basata sulla leggerezza e razionalità delle strutture in ferro e acciaio.

Le sale di lettura e gli uffici sono situati nell'ala destra del Palazzo Centrale di cui occupano il mezzanino, il primo e il secondo piano. Diverse sono le salette dedicate a specifici servizi per gli studenti e per i docenti, nonché alla consultazione di particolari tipologie di materiali. I depositi librari si sviluppano sui 5 piani della Torre libraria e nel Deposito Traspontina che ospita i fondi speciali.

2. Impegni e standard di qualità

2.1 Accesso

Apertura

Orario

La Biblioteca è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 e il sabato dalle 8:30 alle 12:30. Eventuali cambiamenti di orario straordinari, chiusure di sale o interruzioni di servizi sono tempestivamente comunicati all'utenza attraverso la bacheca online e l'infopole posizionato all'ingresso.

Giorni

Le chiusure istituzionali, oltre alle festività dello Stato Italiano, sono: dal mercoledì della Settimana Santa al martedì dopo Pasqua; il 24 e il 29 giugno; tutti i sabati di luglio e il 31 luglio; tutto il mese di agosto; il 17 settembre; dal 24 dicembre al 2 gennaio.

Eventuali chiusure straordinarie sono opportunamente comunicate all'utenza attraverso la bacheca online e l'infopole posizionato all'ingresso.

Requisiti

▪ Utenza istituzionale

Tutti gli studenti e i docenti della Pontificia Università Gregoriana hanno libero accesso alla Biblioteca utilizzando la tessera rilasciata dalla Segreteria Generale.

▪ Utenza esterna

L'accesso alla Biblioteca è consentito ai ricercatori e agli studiosi che certifichino con una lettera di malleveria l'esigenza di utilizzare il suo patrimonio. Gli utenti esterni possono richiedere al Banco Accoglienza della Biblioteca le seguenti tipologie di tessera, a seconda del periodo di fruizione scelto:

- giornaliera, al costo di 10 euro con deposito di un documento di riconoscimento;
- settimanale, al costo di 20 euro con deposito cauzionale di 10 euro;
- mensile, al costo di 40 euro con consegna di fototessera;
- trimestrale, al costo di 60 euro con consegna di fototessera;
- annuale, con validità settembre-luglio, al costo di 160 euro con consegna di fototessera.

L'intero corpo docente e tutti gli studenti delle istituzioni appartenenti alla Rete URBE usufruiscono di uno sconto del 50% sulla tessera annuale.

Tutti gli studenti e i docenti del Pontificio Istituto Biblico e del Pontificio Istituto Orientale, nonché gli studenti del Pontificio Istituto di Studi Arabi e d'Islamistica, usufruiscono di tessera gratuita esibendo un documento valido attestante l'appartenenza alle suddette istituzioni.

La partecipazione ad una visita guidata sulla Biblioteca e i suoi servizi è vivamente consigliata ai nuovi iscritti all'Università ed è obbligatoria per gli utenti esterni, eccezion fatta per coloro che sottoscrivono una tessera giornaliera. Le visite si tengono da ottobre a giugno, ogni martedì alle 14:00 e, nei mesi di ottobre e di novembre, anche il venerdì alla stessa ora; per partecipare è necessaria la prenotazione.

Accoglienza

Sito web

Le informazioni di base e sulla storia della Biblioteca, quelle sui servizi e sul patrimonio documentario, le attività e i progetti sono disponibili all'indirizzo <https://www.unigre.it/it/biblioteca/>.

Attraverso gli avvisi in home page e l'aggiornamento sistematico delle pagine del sito web, l'utenza è sempre informata in modo chiaro e tempestivo sulle chiusure, sull'introduzione di nuovi servizi e sulle loro variazioni, sulle attività e le iniziative.

Informazione e orientamento

Il punto di prima accoglienza è situato all'ingresso della Biblioteca, a sinistra per chi entra. Al Banco è possibile ricevere tutte le informazioni generali e di orientamento nonché, per gli utenti esterni, ottenere la tessera di accesso

È possibile ricevere informazioni e supporto anche mediante la live chat “Chiedi al bibliotecario”, attiva su tutte le pagine web della Biblioteca dal lunedì al venerdì, dalle 11:00 alle 12:00.

Materiale informativo

All'ingresso è disponibile gratuitamente un [dépliant](#) informativo in italiano e in inglese sui servizi della Biblioteca.

Segnaletica esterna

All'interno del Palazzo Centrale dell'Università sono dislocate alcune mappe di orientamento in cui è segnalata l'ubicazione della Biblioteca.

L'antica porta di accesso alla sala storica della Biblioteca, oggi uscita di sicurezza, è sormontata da un pannello su cui è posta la scritta “Bibliotheca” realizzata in lettere capitali di ottone.

Segnaletica interna

In tutti gli spazi della Biblioteca è presente una segnaletica di orientamento costituita da pannelli e vedette che indicano i servizi, le sale e gli uffici; tutte le insegne sono color giallo senape.

Le raccolte monografiche a scaffale aperto sono disposte secondo il sistema di collocazione classificata in uso e individuate da vedette giallo senape su cui è riportato il codice disciplinare. La Collezione Periodici presenta una segnaletica a scaffale costituita da vedette colorate secondo il settore disciplinare di appartenenza e mappe specifiche delle aree in cui gli spazi di conservazione sono evidenziati con gli stessi colori delle vedette.

La Torre libraria, accessibile esclusivamente al personale della Biblioteca, ai Padri Gesuiti residenti nella Comunità e ai docenti stabili, è dotata di pannelli riepilogativi indicanti la distribuzione della raccolta sui 5 piani del deposito; tutti gli scaffali sono muniti di vedette giallo senape su cui è riportato il codice utilizzato per la collocazione classificata delle collezioni monografiche, in modo da individuare facilmente la ripartizione della collezione nei diversi corridoi.

In tutte le aree della Biblioteca è presente la segnaletica relativa alla sicurezza.

Addetti ai servizi

Il personale stabile della Biblioteca è costituito da 18 unità, di cui 2 part time. La Biblioteca si avvale anche di 7 risorse esterne per la catalogazione del Fondo antichi e rari e di 2 restauratrici che seguono i progetti conservativi.

Il personale non è munito di cartellino identificativo e non dispone di divisa.

Parte dello staff parla l'inglese e il francese.

Persone con diversa abilità

Per gli utenti con ridotta abilità motoria, la Biblioteca è accessibile esclusivamente al piano di ingresso, dunque la fruibilità è limitata alle due principali sale di lettura e alle aree di servizio attigue.

Servizi igienici

All'interno della Biblioteca non sono presenti servizi igienici per il pubblico. Gli utenti possono utilizzare i bagni situati al piano terra del Palazzo Centrale o quelli dislocati nei diversi punti della struttura universitaria.

2.2 Fruizione

Ampiezza

Sale di lettura

Di seguito le sale di lettura a disposizione dell'utenza per la consultazione, lo studio e la ricerca.

- Sala 1, la sala moderna
Situata al primo piano, ospita 140 postazioni studio e 3 postazioni informatiche.
- Sala 2, la sala storica
Situata al primo piano, ospita 132 postazioni studio e 4 postazioni informatiche.
- Sala 3
Situata al mezzanino del piano terra, ospita 22 postazioni studio e una postazione informatica.

- Sala 4, la sala dei periodici di teologia
Situata al secondo piano, ospita 12 postazioni studio.
- Sala 5, la sala dei periodici di diritto canonico
Situata al secondo piano, ospita 12 postazioni studio e una postazione informatica.
- Sala Arte
Situata al secondo piano, ospita 10 postazioni studio.
- Saletta Consultazione antichi e rari
Situata al mezzanino del piano terra, ospita 4 postazioni studio.
- Mediateca
Situata al mezzanino del piano terra, ospita uno scanner planetario e 2 visori per microforme.
- Saletta Esposizioni
Situata al primo piano, ospita 2 postazioni studio e 2 postazioni informatiche.
- Saletta Course Reserves
Situata al primo piano.

Tutti i tavoli per la consultazione sono provvisti di prese elettriche per computer portatili.
In tutti gli ambienti della Biblioteca è attiva la Rete Wi-Fi.

Illuminazione

Le sale di lettura dispongono di ampie finestre per l'illuminazione naturale e sono provviste di adeguata illuminazione artificiale.

Monitoraggio e manutenzione

Il monitoraggio delle sale e di tutti gli spazi della Biblioteca viene effettuato in maniera sistematica per garantire la piena fruibilità dei luoghi.

L'Ufficio Tecnico Generale dell'Università garantisce la sicurezza degli impianti attraverso la manutenzione periodica.

Il controllo dell'ordine e della pulizia degli ambienti della Biblioteca viene effettuato quotidianamente negli orari di chiusura al pubblico. Interventi di pulizia più approfonditi e mirati vengono eseguiti durante la chiusura estiva.

Collezioni a scaffale aperto

I libri conservati nelle sale di lettura, principalmente opere di grande consultazione (enciclopedie e dizionari, bibliografie e repertori, manuali e opere reference) sono a scaffale aperto e quindi direttamente accessibili all'utenza. Nel complesso si tratta di circa 50.000 volumi, il 10% del totale delle collezioni monografiche.

Anche i volumi riservati al servizio Course Reserves sono direttamente accessibili nella saletta dedicata.

L'intera Collezione Periodici, a cui è destinato tutto il secondo piano dell'ala principale della Biblioteca nonché il sesto piano della Torre libraria, è liberamente e direttamente fruibile, ad eccezione dei titoli pubblicati prima del 1900, di quelli appartenenti ai fondi librari speciali e di quelli di grande formato per i quali è necessario presentare apposita richiesta al Banco Distribuzione.

Collezioni a scaffale chiuso

Richiesta

I volumi collocati nei depositi librari con collocazione Mag., Soc., SIDIC, Ved., BEV, e Fag. devono essere richiesti in consultazione scegliendo tra due possibilità:

1. selezionando il volume di proprio interesse direttamente sul [catalogo online](#) della Biblioteca;
2. mediante l'apposita funzione "Inserimento richieste" presente sulla piattaforma web [moBi](#).

È possibile richiedere massimo 12 volumi al giorno e le richieste possono essere inoltrate 24 ore su 24, anche fuori Rete di Ateneo. Tutte le richieste inoltrate a partire dalle 17:01 verranno evase il giorno successivo; il servizio è sospeso dalle 11:01 del sabato alle 17:00 della domenica.

I volumi del Fondo Antichi e rari (collocazioni Inc. e Ris.) devono essere richiesti con le stesse modalità ma per un massimo di 3 volumi al giorno e vanno consultati nella saletta dedicata.

I volumi del Fondo Wetter (collocazione FW) e del Fondo Agiografico (collocazione FA) devono essere richiesti direttamente al Banco Distribuzione compilando l'apposita schedina cartacea.

Il prelievo dei volumi dai depositi avviene ogni 30 minuti; non appena i volumi richiesti sono disponibili, l'utente riceve una e-mail e può ritirarli presso il Banco Distribuzione entro 30 minuti dalla chiusura.

- Maneat

È consentito trattenere in consultazione massimo 5 volumi al giorno utilizzando la funzione "Maneat" presente su moBi. Possono essere trattenuti in consultazione esclusivamente i volumi dei depositi librari: non è consentito il deposito in lettura dei volumi collocati a scaffale aperto (compresi i periodici e i volumi della Saletta Course Reserves) e di quelli appartenenti al Fondo Antichi e rari.

A fine sessione di studio, e comunque entro la chiusura, i volumi vanno riconsegnati al Banco Distribuzione, dove è possibile ritirarli nuovamente entro 30 minuti dalla chiusura per i successivi sette giorni.

Se i volumi non vengono consultati per più di quattro giorni consecutivi, il Maneat decade automaticamente; la decadenza automatica è prevista anche per il giorno che precede la chiusura pasquale, estiva e natalizia.

- Riconsegna

Terminata la consultazione l'utente deve riconsegnare al Banco Distribuzione sia i volumi che desidera trattenere in Maneat, sia quelli di cui non ha più bisogno.

Nel giorno in cui è prevista la riconsegna definitiva dei volumi, qualora essi non siano stati prenotati da un altro utente, è possibile prorogare il Maneat per ulteriori sette giorni. Se il giorno della riconsegna dovesse coincidere con la domenica o con un giorno festivo, la possibilità di rinnovo o la riconsegna slitteranno al primo giorno lavorativo utile.

- Prenotazione

Utilizzando la funzione "Prenotazioni" presente su moBi è possibile prenotare la consultazione dei volumi già richiesti in lettura da altri utenti.

- Richiami e sanzioni

L'inadempienza al regolamento del servizio comporta i richiami e le sanzioni riportati di seguito.

- a) Il primo richiamo è destinato a sensibilizzare al corretto utilizzo del Servizio Distribuzione; esso non ha ricadute sul processo di richiesta dei volumi.
- b) Il secondo richiamo è l'ultimo avviso privo di effetti sul processo di richiesta dei volumi.
- c) La prima sanzione comporta l'impossibilità di richiedere volumi in lettura per 24 ore; rimangono disponibili alla consultazione esclusivamente i volumi collocati nelle Sale di lettura e quelli in Maneat.
- d) La seconda sanzione comporta l'impossibilità di richiedere volumi in lettura ad interim; per regolarizzare la propria posizione è necessario fissare un appuntamento con il Prefetto della Biblioteca scrivendo all'indirizzo e-mail: biblioteca@unigre.it.

Sul sito web della Biblioteca è disponibile una breve [guida](#) alla procedura di richiesta e movimentazione del patrimonio librario.

Mediazione

Assistenza alla ricerca

Nell'orario di apertura al pubblico, la Biblioteca garantisce consulenza ed assistenza scientifica per facilitare la conoscenza e l'accesso alle raccolte. Sono fornite informazioni di orientamento bibliografico generale, assistenza nella consultazione di cataloghi e banche dati e nel reperimento di documenti.

Assistenza alla ricerca per persone con diversa abilità

Nell'orario di apertura al pubblico, la Biblioteca si adopera per garantire alle persone con diversa abilità consulenza ed assistenza scientifica in modo che la conoscenza e l'accesso alle raccolte siano il più possibile facilitati, pur in assenza di personale specializzato nel sostegno alla disabilità.

Strumenti e sussidi alla ricerca

- Cataloghi a schede

Sono disponibili i tradizionali cataloghi a schede, tutti chiusi il 30 settembre 1992.

- Cataloghi in Rete

Il [catalogo](#) è disponibile online ad accesso pubblico, 24 ore su 24, tutti i giorni inclusi i festivi.

Esso contiene i record bibliografici relativi a tutto il patrimonio della Biblioteca, sia cartaceo che elettronico, ad eccezione di alcuni documenti del Fondo Agiografico, acquisiti ma non ancora catalogati, della sezione in alfabeto cirillico del Fondo Wetter, dello spoglio degli articoli dei periodici e delle singole risorse elettroniche contenute nelle banche dati sottoscritte.

La ricerca delle risorse elettroniche può esser fatta utilizzando il catalogo o su [DigiPoint](#), piattaforma che ospita anche numerose risorse open access; per i periodici online si consiglia l'uso di [Full Text Finder](#), catalogo

virtuale che indicizza tutti i periodici elettronici posseduti, inclusi quelli contenuti nelle banche dati sottoscritte dalla Biblioteca e diversi titoli ad accesso aperto.

I record bibliografici sono in formato MARC21, mentre la descrizione segue le norme AACR2/RDA (*Anglo American Cataloguing Rules/Resource Description and Access*) cui si affiancano delle varianti locali stilate ed adottate dalla Rete URBE.

Il sistema di classificazione in uso è stato appositamente sviluppato dai Padri Gesuiti ed è pensato per descrivere in maniera approfondita tutte le discipline studiate presso la Pontificia Università Gregoriana, pertanto esso è utilizzato esclusivamente nella sua Biblioteca. Il codice di classificazione delle monografie è alfanumerico: la sua struttura prevede una parte numerica, la classe di argomento, che indica la disciplina generale, e una parte alfabetica, la sottoclasse, che consente di articolare tale disciplina. Per i periodici il codice è esclusivamente alfabetico e individua le macroaree disciplinari. In entrambi i casi al codice di classificazione corrisponde una verbalizzazione strutturata gerarchicamente secondo gli stessi criteri ed inserita nel campo "Soggetto" del record bibliografico.

Il catalogo della Biblioteca permette quattro modalità di ricerca:

1. ricerca semplice;
2. ricerca avanzata;
3. ricerca per indici;
4. ricerca per area disciplinare.

In assenza di risultati nel catalogo della Biblioteca, si attiva la possibilità di ricerca simultanea nei cataloghi delle biblioteche della Rete URBE.

- Repertori bibliografici e bibliografie specializzate

Sono disponibili repertori bibliografici generali e bibliografie specializzate per tutti i settori disciplinari coperti dall'Università: teologia, diritto canonico, filosofia, storia e beni culturali della Chiesa, missiologia, scienze sociali, spiritualità e psicologia, arte e letteratura.

La Sala Cataloghi, situata al mezzanino del piano terra, accoglie tutti i repertori e le bibliografie generali posseduti in cartaceo; la Biblioteca propone, inoltre, numerose banche dati bibliografiche e full text.

Strumenti e sussidi alla ricerca per persone con diversa abilità

La Biblioteca non dispone di strumenti e sussidi alla ricerca per persone con diversa abilità.

2.3 Servizi aggiuntivi

Bookshop

Nella Biblioteca non è presente un bookshop.

La Pontificia Università Gregoriana ospita nell'Aula CA02 la Libreria della G&B Press, Casa Editrice delle pubblicazioni istituzionali. Per la comunità accademica sono previsti servizi di fornitura dei volumi e una particolare scontistica.

Caffetteria

Nella Biblioteca non è presente una caffetteria.

La Pontificia Università Gregoriana ospita al piano terra del Palazzo Centrale il bar tavola calda Greg Café che applica una scontistica per la comunità accademica.

Guardaroba

La Biblioteca dispone di un guardaroba, situato nell'area di ingresso e accessibile utilizzando la tessera personale. Il locale è sottoposto a videosorveglianza, tuttavia si declinano responsabilità per il furto o il danneggiamento di beni lasciati incustoditi e si consiglia di non depositare oggetti di valore. Il guardaroba è allestito con 284 armadietti il cui uso è strettamente personale e limitato esclusivamente al tempo di permanenza in Biblioteca. Il deposito è gratuito ma non è consentito portare al di fuori della Biblioteca la chiave dell'armadietto. Per ragioni di sicurezza, il personale effettua controlli periodici aprendo gli armadietti dopo la chiusura al pubblico e rimuovendone l'eventuale contenuto.

2.4 Prestito

Prestito interno

Il prestito è riservato ai professori emeriti e stabili, ai docenti aggregati, agli incaricati associati, agli iscritti al dottorato e ai ricercatori ospiti della Pontificia Università Gregoriana, nonché ai membri della Comunità dei Padri Gesuiti residenti.

I professori emeriti, i professori ordinari e straordinari, i docenti aggregati, i docenti incaricati associati e i membri della Comunità dei Padri Gesuiti possono prendere in prestito:

- fino a 20 volumi dei depositi librari, per un massimo di 2 mesi;
- fino a 5 volumi delle sale di lettura, per un massimo di una settimana.

Per usufruire del servizio è necessario utilizzare la postazione di autoprestito posizionata nell'Ufficio Prestito ubicato alla destra del Banco Accoglienza. Sul sito web è disponibile una breve [guida](#) all'uso della postazione.

I professori invitati, i docenti incaricati e gli assistenti possono prendere in prestito fino a 3 volumi conservati nei depositi per un massimo di un mese. Per usufruire del Servizio è necessario richiedere il volume tramite la piattaforma [moBi](#) e, successivamente, utilizzare l'apposita postazione di autoprestito.

Gli iscritti al dottorato e i ricercatori ospiti possono prendere in prestito fino a 3 volumi conservati nei depositi per un massimo di 2 settimane. Per usufruire del Servizio è necessario richiedere il volume tramite la piattaforma [moBi](#) e, successivamente, utilizzare l'apposita postazione di autoprestito.

Per tutte le categorie di utenti, sono esclusi dal prestito gli antichi e i rari, le enciclopedie, i dizionari e i periodici.

Prestito interbibliotecario

La Biblioteca non effettua prestito interbibliotecario.

2.5 Document Delivery

Il servizio di Document Delivery prevede lo scambio di copie di documenti tra biblioteche a livello locale, nazionale e internazionale, nel rispetto della vigente normativa italiana in materia di diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941, n. 633 e relative modifiche).

La Biblioteca eroga il servizio esclusivamente per gli articoli dei periodici e senza richiedere un pagamento; grazie ad un accordo, la gratuità è reciproca per gli scambi tra le biblioteche della Rete URBE. Restano esclusi dal servizio i periodici di grande formato e quelli illustrati.

Per tutte le informazioni si rimanda al [Regolamento del servizio di Document Delivery](#).

Document Delivery in entrata

Le richieste provenienti dall'utenza istituzionale della Biblioteca devono essere inoltrate registrandosi al servizio [NILDE](#) (*Network Inter-Library Document Exchange*); ciascun utente può inoltrare fino a 3 richieste al mese.

Qualora richiesto dalla biblioteca che possiede il documento, il servizio potrebbe comportare un rimborso spese a carico dell'utente la cui entità verrà comunicata al richiedente prima dell'avvio della procedura.

Non appena i documenti richiesti saranno disponibili, l'utente riceverà una e-mail; se le licenze d'uso sottoscritte con gli editori non prevedono l'invio in formato digitale, l'utente è tenuto a ritirare le copie cartacee al Banco Distribuzione entro cinque giorni.

Document Delivery in uscita

Le richieste provenienti da altre biblioteche devono essere inoltrate utilizzando il servizio [NILDE](#) oppure compilando l'apposito [modulo online](#); ciascuna biblioteca può inoltrare fino a 3 richieste al mese.

I documenti verranno inviati in formato elettronico alla biblioteca richiedente che dovrà consegnarli all'utente in formato cartaceo ed eliminare il file ricevuto.

2.6 Riproduzioni

Fotoriproduzioni e stampe in self service

Il servizio è erogato in modalità self-service e deve essere eseguito nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. Non è consentito riprodurre i volumi con data di pubblicazione antecedente il 1900, il materiale raro e di pregio, i dizionari, le enciclopedie, i volumi di grande formato e/o in cattivo stato di conservazione.

La Biblioteca adotta la tessera personale quale metodo di riconoscimento e pagamento; essa può essere ricaricata al Banco Accoglienza.

Le tariffe applicate sono:

- fotocopia in bianco e nero: 4 centesimi;
- fotocopia a colori: 30 centesimi;
- scansione: 3 centesimi.

Riproduzioni digitali su ordinazione

Il servizio è erogato come attività straordinaria e può quindi essere soggetto a limitazioni.

Per tutte le informazioni si rimanda al [Regolamento per la richiesta di riproduzioni per uso privato](#).

2.7 Reference

È garantita un'attività di consulenza, informazione e orientamento in sede o mediante la live chat "Chiedi al bibliotecario". Per l'assistenza di primo livello è possibile contattare la Biblioteca anche da remoto scrivendo al settore di competenza (cfr. [Contatti](#)).

Reference di primo livello

L'assistenza di primo livello comprende:

- orientamento di base su spazi, servizi e documenti;
- ricerche di base utilizzando il catalogo;
- ricerche di base su temi e discipline.

Reference di secondo livello

L'assistenza di secondo livello prevede:

- ricerche complesse utilizzando il catalogo;
- ricerche complesse su temi e discipline utilizzando banche dati, repertori, archivi, web;
- orientamento sui servizi interni e/o verso istituti esterni per l'approfondimento della ricerca.

2.8 Conservazione

Prevenzione

La Biblioteca attua una rigorosa politica di prevenzione e tutela del patrimonio librario per assicurarne la corretta conservazione. Considerata la diversa strutturazione e costituzione dei depositi, il piano strategico è così articolato:

▪ [Torre libraria](#)

La collezione principale, conservata in cinque dei sei piani della Torre, è sottoposta costantemente a monitoraggio per valutarne lo stato di salute. La necessità di ottimizzare gli spazi di conservazione richiede una regolare verifica della previsione di crescita delle raccolte e periodiche ricollocazioni di interesse sezioni.

Per la sua struttura architettonica, nella Torre risulta molto complessa la gestione dei parametri ambientali e, ad oggi, non si è in grado di controllare la temperatura al suo interno e di differenziarla da quella esterna; tuttavia, nel tentativo di prevenire i danni provocati da agenti atmosferici e/o da insetti e microrganismi, l'illuminazione naturale è contenuta grazie alla schermatura delle finestre, l'aerazione è controllata e diversi deumidificatori sono collocati nelle zone più critiche. È prevista la depolveratura periodica dei volumi e degli arredi.

▪ [Deposito Traspontina](#)

In questo deposito sono conservati i fondi speciali moderni della Biblioteca e il prezioso Fondo Antichi e rari. La conformazione dell'ambiente consente una gestione ottimale dei parametri ambientali di temperatura, umidità relativa ed aerazione. È prevista la depolveratura periodica dei volumi e degli arredi.

Restauro

La doppia anima della Biblioteca, quella universitaria e quella storica, e soprattutto la consapevolezza di conservare un patrimonio che rappresenta una delle eccellenze della Gregoriana, ha portato alla creazione di un punto di primo intervento conservativo dove fosse possibile intervenire sul Fondo Antichi e rari.

Allo scopo, la Biblioteca ha attivato con Istituti di alta formazione dei tirocini di restauro e conservazione da svolgersi presso il Laboratorio interno.

2.9 Valorizzazione

Mostre

Sono in progettazione delle mostre bibliografiche per valorizzare e rendere accessibile ad un pubblico più vasto il patrimonio documentario.

La Biblioteca concede prestiti esclusivamente per iniziative a scopo scientifico o per importanti manifestazioni a carattere culturale organizzate da soggetti pubblici o privati in forma associata, e unicamente dopo aver ricevuto le necessarie garanzie di tutela del materiale richiesto.

Eventi

Si prevede di organizzare e ospitare incontri, presentazioni editoriali ed altre iniziative culturali che abbiano relazione ed attinenza col proprio profilo culturale e storico.

Visite e percorsi tematici

La Biblioteca organizza visite guidate generali e percorsi tematici per specifici gruppi di visitatori.

Pubblicazioni

La Biblioteca promuove i suoi fondi librari con la pubblicazione di cataloghi speciali e con la redazione di articoli sulle attività di valorizzazione degli stessi.

Diffusione delle attività e delle iniziative

Le attività e le iniziative vengono pubblicizzate attraverso il sito web della Biblioteca, l'affissione delle locandine nell'infopole, il passaggio sul monitor posizionato all'ingresso, la newsletter e la [Pagina Facebook](#).

Partnership

La Biblioteca stipula accordi di collaborazione e partnership con istituzioni affini, con associazioni di settore ed istituti di ricerca per la realizzazione delle sue attività di valorizzazione del patrimonio e di promozione della cultura. Esplica anche attività di fund raising a sostegno dei progetti istituzionali.

2.10 Library Instruction

Visite guidate

La Biblioteca organizza visite guidate illustrative degli spazi, del patrimonio e dei servizi offerti, vivamente consigliate ai nuovi iscritti all'Università e obbligatorie per gli utenti esterni.

Le visite si tengono da ottobre a giugno, ogni martedì alle 14:00 per un massimo di 20 utenti, e, nei mesi di ottobre e di novembre, anche il venerdì alla stessa ora; il punto d'incontro è l'ingresso della Biblioteca.

Per partecipare occorre compilare il modulo di prenotazione.

Contattando la Direzione è inoltre possibile richiedere visite guidate straordinarie per gruppi di utenti che hanno particolari esigenze.

User Education

La Biblioteca offre un servizio di orientamento alla ricerca bibliografica e all'uso delle risorse documentarie: semestralmente sono organizzati incontri formativi sul catalogo, i periodici, le risorse elettroniche e il software Zotero. Il calendario viene pubblicato e promosso attraverso il sito web e i consueti canali di comunicazione.

Per partecipare agli incontri è necessaria la prenotazione.

Contattando la Direzione è inoltre possibile richiedere incontri mirati a supporto dello studio e della ricerca.

2.11 Miglioramento

Obiettivi

La qualità dei processi e dei sistemi della Biblioteca è sottoposta a miglioramento continuo, compatibilmente con le risorse finanziarie, strumentali e umane a disposizione.

Di seguito le iniziative a breve e a medio termine:

- Collezioni

È in corso la riqualificazione delle collezioni monografiche a scaffale aperto per rendere direttamente accessibili all'utenza opere generali e a larga consultazione.

È in corso la valutazione delle collane in abbonamento in vista della sua riqualificazione.

- Servizi

È previsto un potenziamento del reference di secondo livello tramite l'erogazione regolare del servizio.

- Valorizzazione

È in corso un progetto generale di valorizzazione del Fondo Antichi e rari della Biblioteca attraverso un percorso che parta dalla catalogazione informatizzata di opere ed esemplari e giunga ad esperienze espositive, al fine di avviare processi culturali e diffondere la conoscenza della storia secolare delle biblioteche gesuitiche.

Misurazione e valutazione

La Biblioteca rileva e pubblica periodicamente sulla [pagina web](#) dedicata le statistiche relative a:

- utenza (utenti e accessi);
- servizi (visite guidate e User Education, consultazione e prestito, Document Delivery, esposizioni e Course Reserves);
- patrimonio (suggerimenti di acquisto, acquisizioni, catalogazioni e legatoria).

In stretta collaborazione con l'Information Systems, sono pensati ed elaborati strumenti di analisi dell'andamento dei servizi. La rilevazione annuale delle statistiche d'uso delle risorse elettroniche è ad uso interno in quanto finalizzata alla valutazione del mantenimento degli abbonamenti.

La Biblioteca somministra periodicamente ai propri utenti un questionario di soddisfazione mirato alla valutazione delle risorse e dei servizi offerti. Inoltre, per tutti gli incontri formativi sul catalogo, i periodici e le risorse elettroniche sono previsti dei questionari volti all'individuazione di interventi correttivi. All'inizio di ogni Anno Accademico sulla [pagina web](#) della User Education viene pubblicato un resoconto dell'indagine sulla soddisfazione dei partecipanti ai corsi formativi.

3. Tutela e partecipazione

3.1 Tutela e riservatezza dei dati

La Biblioteca garantisce che i dati personali degli utenti vengano utilizzati esclusivamente per la gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente.

3.2 Forme di interazione

Suggerimenti di acquisto

Il servizio consente l'inoltro di suggerimenti di acquisto di risorse monografiche (libri, e-books, CD-ROM e DVD) al Settore Acquisizioni della Biblioteca, per favorire la crescita e l'aggiornamento delle collezioni.

Riservato esclusivamente al corpo docente della Pontificia Università Gregoriana, il servizio è accessibile [online](#) da Rete di Ateneo e da remoto, previo login con le credenziali istituzionali.

Donazioni

La Biblioteca della Pontificia Università Gregoriana garantisce lo sviluppo armonico e sostenibile delle collezioni bibliografiche nella loro funzione di supporto alla ricerca scientifica e alla didattica; riconosce le donazioni e i lasciti tra le modalità di incremento del suo patrimonio bibliografico e documentario.

L'accettazione del materiale bibliografico offerto per questo tramite segue il [Regolamento per l'accettazione di donazioni e lasciti di materiale bibliografico](#).

Proposte

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi scrivendo all'indirizzo biblioteca@unigre.it.

Segnalazioni e reclami

Gli utenti possono segnalare disservizi o inoltrare reclami all'indirizzo biblioteca@unigre.it. La Biblioteca si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla segnalazione.

Questionari di soddisfazione

Al fine di monitorare e garantire la qualità delle risorse e dei servizi offerti, periodicamente la Biblioteca somministra alla propria utenza dei questionari di soddisfazione e realizza indagini qualitative mirate alla valutazione di specifiche aree di azione.

3.3 Galateo dell'utente

In Biblioteca è richiesto un atteggiamento consono al decoro dell'istituzione.

L'utente è tenuto a rispettare le [norme](#) e i [regolamenti](#) vigenti ed è invitato a rispettare il desiderio degli altri utenti di studiare in un ambiente gradevole, silenzioso ed accogliente.

I beni della Biblioteca, affidati temporaneamente agli utenti in rapporto ai servizi da loro richiesti, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale senza avervi apportato alcun danno. Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione deve essere considerato un supporto alla fruizione dei servizi e pertanto usato con senso di responsabilità, nell'interesse attuale e futuro di tutti gli utenti. L'utente è tenuto ad informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo.

L'uso della Rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti.

In caso di mancata osservanza delle norme e dei regolamenti, le sanzioni previste possono essere, a seconda della gravità delle infrazioni e delle recidive:

- l'ammonizione verbale;
- l'ammonizione scritta;
- l'esclusione temporanea dalla Biblioteca;
- l'esclusione definitiva dalla Biblioteca.

3.4 Comunicazione

Le informazioni aggiornate su servizi, risorse e novità sono pubblicizzate attraverso il sito web, la newsletter e la [Pagina Facebook](#) della Biblioteca.

È a disposizione dell'utenza un [dépliant](#) informativo in italiano e in inglese sui servizi della Biblioteca.

Ogni lunedì la Biblioteca pubblica i [bollettini](#) con gli aggiornamenti sull'incremento, per acquisto, cambio e omaggio, del patrimonio monografico e sugli arrivi dei nuovi fascicoli dei periodici; ogni sei mesi l'utenza è informata sull'attivazione di nuove sottoscrizioni a periodici, collane e opere in continuazione e sull'acquisizione di nuove risorse elettroniche.

La *Carta della qualità dei servizi* è pubblicata sulla pagina web [Carte e regolamenti](#).

3.5 Revisione e aggiornamento

La presente *Carta della qualità dei servizi* è stata sottoposta al Consiglio della Biblioteca ed approvata dal Rettore della Pontificia Università Gregoriana.

È previsto il suo aggiornamento periodico.

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 _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

Informativa privacy

I dati personali forniti nel presente modulo saranno trattati dalla Pontificia Università Gregoriana, titolare del trattamento, sia su supporto informatico che cartaceo, al solo fine di rispondere al presente reclamo. I dati saranno conosciuti esclusivamente dalla Direzione della Biblioteca e dal personale incaricato dell'erogazione del servizio e del trattamento dei dati a fini statistici; non è prevista alcuna comunicazione a terzi o diffusione.

Il conferimento dei dati e la sottoscrizione del modulo, obbligatori per l'erogazione del servizio, autorizzano la Pontificia Università Gregoriana all'utilizzo di tali dati per le finalità sopracitate.

Gli interessati possono esercitare in qualunque momento i diritti previsti dal Codice Privacy (Art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 *GDPR - General Data Protection Regulation*, in particolare: il diritto di accedere ai propri dati personali, chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione, nonché opporsi al loro trattamento per motivi legittimi) rivolgendosi al Titolare del trattamento, anche mediante messaggio di posta elettronica all'indirizzo: biblioteca@unigre.it

Data _____ Firma del Richiedente _____