



CARTA DEI SERVIZI



Istituzione
Biblioteca
Classense



• INDICE •

C	ARTA DEI SERVIZI	
	• Cos'è la carta dei servizi	7
	• Perché la carta dei servizi	8
	• Validità della carta	10
L	A BIBLIOTECA	
	• La storia della nostra biblioteca	12
	• Le nostre funzioni	13
	• I nostri numeri	14
I	NOSTRI SERVIZI E LE NOSTRE SEZIONI	
	• Accoglienza	17
	• Informazioni bibliografiche	18
	• Valorizzazione del patrimonio e promozione alla lettura	19
	• Visite guidate alla biblioteca	21
	• Noleggio sale	22
	§ SEZIONE DI PUBBLICA LETTURA E SEZIONE SAGGISTICA	
	• Iscrizione al prestito	24
	• Prestito, proroghe, prenotazioni	25
	• Restituzione del materiale preso in prestito	27
	• Consultazione in sede	27
	• Prestito interbibliotecario	28
	• Internet e videoscrittura	28
	• Riproduzione dei documenti	29

§ SEZIONE FONDI ANTICHI MANOSCRITTI RARI – DISEGNI E STAMPE ARCHIVIO STORICO COMUNALE		
• Accesso e consultazione		31
§ SEZIONE FONDI LOCALI E FOTOTECA	_____	
• Accesso e consultazione		33
§ SEZIONE EMEROTECA	_____	
• Accesso e consultazione		34
§ BIBLIOTECA HOLDEN	_____	
• Prestito		35
§ BIBLIOBUS	_____	
• Prestito		38
§ BIBLIOTECA RAGAZZI “CASA VIGNUZZI”	_____	
• Consultazione e prestito		39
§ BIBLIOTECHE DECENTRATE	_____	40
R APPORTI CON GLI UTENTI	_____	
• Diritti e doveri		43
• Sanzioni		43
• Soddisfazione degli utenti		44
• Suggestimenti e proposte		44
• Reclami e segnalazioni		44
• Gli impegni per la qualità del servizio		45

La presentazione della nuova Carta dei servizi dell'Istituzione Biblioteca Classense, costituisce un'ottima occasione per ricordare il ruolo delle biblioteche: garantire il diritto di tutti ad accedere liberamente e gratuitamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione; sostenere la formazione per tutto l'arco della vita; contribuire a conservare l'eredità culturale per trasmetterla alle generazioni future e ad accrescere la consapevolezza della sua importanza, ponendosi, allo stesso tempo, come punto di riferimento per le nuove espressioni del pensiero e della creatività umana.

Sono principi scritti nella Costituzione italiana e nella legislazione nazionale e regionale, ben esplicitati nel manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche e meravigliosamente sintetizzati nelle *Cinque leggi della biblioteconomia*, pubblicate nel 1931 dal bibliotecario indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan, leggi che ogni bibliotecario dovrebbe sempre avere presenti:

1. I libri sono fatti per essere usati
2. Ad ogni lettore il suo libro
3. Ad ogni libro il suo lettore
4. Non far perdere tempo al lettore
5. La biblioteca è un organismo che cresce.

A Ravenna e nel mondo le biblioteche, in questi primi vent'anni del nuovo millennio, hanno proseguito in un percorso di evoluzione iniziato già negli ultimi decenni del precedente, e molte novità erano presenti nella Carta dei servizi approvata nel 2005, di cui questa costituisce un primo aggiornamento, rimandando ai prossimi anni la redazione di una Carta del tutto nuova.

In questa nuova versione sono meglio evidenziate alcune funzioni e dettagliati alcuni servizi. Una maggiore attenzione, con pagine e paragrafi dedicati, va ad esempio alle biblioteche decentrate, alla valorizzazione del patrimonio museale della "fabbrica" Classense, alla promozione della lettura, alle visite guidate, alla gestione dei periodici, delle sale storiche e degli spazi espositivi. Una novità rilevante, che, ampliando la gamma dei servizi, valorizza le competenze dei bibliotecari, è costituita dall'introduzione della possibilità del "prestito eccezionale", per tutti i documenti pubblicati dopo il 1830 che non presentino caratteristiche di unicità, rarità, pregio particolare, criticità delle condizioni conservative.

In questa nuova versione della Carta dei servizi la Biblioteca cerca anche di parlare la lingua dei cittadini, spiegando ancora più chiaramente come usufruire dei suoi servizi, ed è più attenta alle nuove tecnologie, con rimandi e richiami continui alle pagine del nuovo sito Web, le quali sono anche punto di riferimento per la presenza, sempre più significativa, sui social media.

Patrizia Ravagli

Presidente Istituzione Biblioteca Classense

Maurizio Tarantino

Direttore Istituzione Biblioteca Classense





COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Il Comune di Ravenna da alcuni anni ha avviato un progetto mirato alla qualità dei propri servizi bibliotecari, con l'obiettivo di impostare un sistema di monitoraggio costante della soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare gli standard dei servizi offerti.

Con la “Carta dei Servizi” il Comune di Ravenna e l'Istituzione Biblioteca Classense prendono un impegno con i propri cittadini: attraverso un documento pubblico dichiarano quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegnano a fornirli.

La Carta dei Servizi è anche uno strumento di supporto finalizzato a introdurre la gestione del *sistema qualità*. La Carta, infatti, permette di controllare e di misurare l'avanzamento della qualità, anche attraverso la partecipazione della cittadinanza, secondo il principio del miglioramento continuo.

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

In Italia la Carta dei Servizi è stata introdotta dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente i *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*. Il Comune e l’Istituzione Biblioteca Classense, nell’erogare i servizi ai cittadini, si impegnano a garantire il rispetto dei seguenti *principi fondamentali*:

- **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

La biblioteca fornisce i suoi servizi secondo obiettività, imparzialità ed equità, sulla base del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione. La biblioteca rispetta la riservatezza delle informazioni e dei dati personali; presta particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, impegnandosi a eliminare le barriere architettoniche.

- **CONTINUITÀ**

I servizi della biblioteca sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto dell’orario di apertura al pubblico e delle cause di forza maggiore. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell’erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente comunicati in modo da ridurre al massimo disagi ed eventuali disservizi per gli utenti.

- **PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA**

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e attivando verifiche del grado di soddisfazione dei cittadini.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

La biblioteca persegue l’obiettivo del miglioramento continuo del servizio, nel rispetto dei criteri di efficienza e di efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee a raggiungere la qualità del servizio.





VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua approvazione da parte del Comune e dell'Istituzione Biblioteca Classense.

È per sua natura uno strumento destinato a essere periodicamente aggiornato e modificato, al fine di assicurare la costante corrispondenza con l'organizzazione a cui fa riferimento.



LA BIBLIOTECA

LA STORIA DELLA NOSTRA BIBLIOTECA

Nel 1803, in seguito alle soppressioni napoleoniche dei beni monastici, l'antica e prestigiosa libreria dei Monaci Camaldolesi, edificata fra XVII e XVIII secolo dall'abate Pietro Canneti all'interno dell'Abbazia di Classe, fu eletta a Biblioteca Civica di Ravenna.

Negli spazi monumentali della Classense furono raccolti anche i fondi librari delle più importanti abbazie della città, da San Vitale a Santa Maria in Porto e di altri complessi conventuali cittadini. Nel corso degli ultimi due secoli, importanti lasciti, donazioni di privati e acquisti hanno contribuito ad accrescere il patrimonio bibliografico e documentario.

Tra i fondi più antichi si annoverano codici manoscritti, incunaboli, edizioni a stampa di pregio, autografi, manoscritti musicali, ricchissimi carteggi, raccolte di grafica quali disegni, xilografie, incisioni su rame, litografie. Numerosi i fondi speciali, di grande ricchezza e varietà documentaria. Particolare attenzione è dedicata alla documentazione di interesse ravennate e al tema dantesco.

Oggi la Classense, in relazione alla sua tradizione e alle collezioni possedute, è una biblioteca storica di cultura generale, che garantisce ai suoi utenti l'informazione, la lettura e la ricerca. Dal 2002 la biblioteca è affidata in gestione alla Istituzione Biblioteca Classense, un organismo strumentale appositamente costituito dal Comune di Ravenna, che gode di autonomia gestionale e scientifica, a cui afferiscono la Biblioteca Classense, l'Archivio Storico Comunale e le biblioteche comunali di qualsiasi tipologia e titolarità che entreranno a far parte del Sistema Bibliotecario Urbano.

Un importante progetto di restauro architettonico, tuttora in corso, ha permesso di recuperare a biblioteca tutti gli spazi dell'antico complesso abbaziale, per una superficie utile di 28.000 mq. Questi nuovi spazi permettono non solo di consolidare i livelli di attività già raggiunti, ma di ampliare ulteriormente l'offerta bibliotecaria e culturale cittadina, con aree e servizi più adeguati ai moderni criteri di accessibilità, di fruibilità e di molteplicità della cultura.

LE NOSTRE FUNZIONI

La Biblioteca Classense aderisce ai principi dell'UNESCO sulle biblioteche pubbliche; è un servizio bibliotecario pubblico che garantisce a tutti il diritto di accesso alla cultura e all'informazione, perseguendo obiettivi di qualità e di miglioramento continuo nell'erogazione e nella fruizione dei propri servizi.

Svolge funzioni di tutela, conservazione e valorizzazione di un patrimonio bibliografico, documentario e artistico di grande tradizione.

È biblioteca storica, legata al territorio ravennate, alle sue radici culturali e al tempo stesso è una istituzione pronta alle sfide determinate dal complesso sistema attuale della comunicazione e dell'informazione.

È luogo di studio e di cultura; le strutture bibliotecarie offrono servizi altamente informatizzati collegati alle banche dati delle più moderne biblioteche nazionali e internazionali.

La biblioteca ospita l'Archivio storico comunale, che conserva la documentazione politico-amministrativa del Comune di Ravenna. È inoltre sede dell'archivio del deposito legale per la provincia di Ravenna, ai sensi della Legge n. 106/2004, con il compito di raccogliere, conservare e rendere disponibili tutti i documenti pubblicati nel territorio provinciale.

Alle funzioni in ambito bibliotecario, la Biblioteca Classense aggiunge quelle in ambito museale e culturale: dalle visite guidate al complesso monumentale a quelle speciali su fondi e raccolte di pregio e rari, dalle attività espositive alle conferenze, dalle pubblicazioni alle attività didattiche.



I NOSTRI NUMERI

Il patrimonio della biblioteca conta circa 850.000 documenti e ogni anno si arricchisce grazie a acquisizioni, correnti e retrospettive, e a importanti donazioni.



La biblioteca programma **OGNI ANNO** attività di **revisione/svecchiamento** delle sue raccolte per mettere a disposizione degli utenti - attraverso la catalogazione in tempo reale - un patrimonio costantemente aggiornato e coerente alle esigenze informative, di studio e di ricerca dei propri lettori.



I NOSTRI SERVIZI E
LE NOSTRE SEZIONI

Le attività della biblioteca sono finalizzate a fornire ai cittadini i seguenti servizi: informazione bibliografica, lettura e consultazione in sede, prestito a domicilio e prestito interbibliotecario, consultazione dei cataloghi online e navigazione in Internet, videoscrittura, riproduzione dei documenti. La biblioteca offre inoltre attività di valorizzazione del patrimonio e di promozione alla lettura, visite guidate alla parte storico-monumentale e ai servizi, noleggio sale.

Tali servizi si svolgono presso i punti di accoglienza e di accesso e nelle sezioni interne ed esterne alla sede centrale, di seguito elencate: sezione di Pubblica Lettura; sezione di Saggistica; sezione Fondi antichi, manoscritti, rari, disegni e stampe; Archivio storico comunale; sezione Fondi locali e Fototeca; Biblioteca adolescenti Holden; sezione Emeroteca.

Oltre alla sede centrale, il Sistema bibliotecario urbano è composto anche da: Bibliobus; Biblioteca ragazzi Casa Vignuzzi; Biblioteche decentrate; Biblioteca Enrico Liverani; Punti prestito.

Gli utenti possono rivolgere i propri quesiti sui diversi servizi al personale della biblioteca, in grado di fornire le risposte più adeguate al singolo caso. Le modalità di erogazione e di fruizione dei singoli servizi sono anche consultabili sul sito della biblioteca www.classense.ra.it



La Biblioteca **AGGIORNA IN TEMPO REALE** il proprio sito in merito a ogni modifica o novità relativa all' erogazione dei propri servizi.



ACCOGLIENZA

L'accoglienza è il principale punto d'accesso ai servizi della biblioteca: qui si rilasciano le tessere di ammissione al prestito, si ritirano le riproduzioni e i documenti richiesti attraverso il prestito interbibliotecario, si effettua il pagamento dei servizi fruiti; qui inoltre si ricevono informazioni su orari, servizi e attività della biblioteca.

È presente un servizio di guardaroba, con box armadietti che si possono utilizzare liberamente; la biblioteca in ogni caso non è responsabile degli oggetti o beni personali introdotti dagli utenti nei suoi locali o depositati negli armadietti del guardaroba. Sono inoltre disponibili un servizio di bookshop, che mette a disposizione tutte le pubblicazioni curate dalla Biblioteca Classense, e un servizio di coffee break erogato attraverso distributori automatici.

Per l'accesso ai servizi della biblioteca è necessario avere 15 anni.

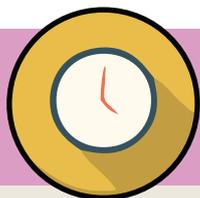
I minori di 15 anni possono accedere in gruppo, se coordinati da insegnanti per visite guidate, oppure da soli ma con autorizzazione scritta di un genitore o comunque accompagnati da un adulto che si fa garante del loro comportamento. Per l'accesso alla sezione ragazzi Holden è necessario avere 11 anni.

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE

Il servizio è gratuito e aperto a tutti. Le informazioni bibliografiche relative al materiale librario, documentario e multimediale sono disponibili attraverso sia la ricerca nei cataloghi online (SBN e *Scoprirete* Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino) sia la consultazione dei cataloghi cartacei della biblioteca.

Il personale della biblioteca effettua un servizio di consulenza e assistenza agli utenti per facilitare la conoscenza delle raccolte e per effettuare ricerche bibliografiche su supporto cartaceo e/o elettronico; tale servizio è garantito in ogni sezione della biblioteca secondo gli orari disponibili sul sito Classense e visibili all'ingresso della biblioteca.

Gli utenti possono inoltrare specifiche richieste d'informazione bibliografica tramite l'indirizzo e-mail informazioni@classense.ra.it o il modulo online "*Chiedi al Bibliotecario*" presente sul sito.



Il personale risponde alle richieste di informazioni bibliografiche più semplici entro **1 ORA** se effettuate direttamente al personale, entro **1 GIORNO** lavorativo se effettuate via mail. Per le informazioni più complesse la risposta è fornita entro **4 GIORNI** lavorativi dalla richiesta.



VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO E PROMOZIONE DELLA LETTURA

La biblioteca è impegnata nel rendere fruibile alle diverse fasce di pubblico – dai bambini agli adolescenti, dagli studenti agli studiosi – tutto il proprio patrimonio, grazie a molteplici iniziative quali l'uso delle fonti e delle banche dati, lo studio e la ricerca, la produzione di guide e cataloghi, il prestito per progetti espositivi nazionali e internazionali, l'educazione e la promozione della lettura, l'organizzazione di incontri ed eventi pubblici quali mostre, letture, presentazioni, conferenze, convegni specialistici, laboratori, anche in collaborazione con altre istituzioni culturali, a partire dagli istituti scolastici del territorio.

La biblioteca inoltre tutela costantemente il proprio patrimonio bibliografico, moderno e antico, grafico e iconografico attraverso la programmazione di delicati interventi di restauro e di ordinarie attività di manutenzione conservativa.



La Biblioteca garantisce **OGNI ANNO** interventi di **conservazione preventiva** su oltre 30.000 documenti a stampa moderni e antichi e archivistici attraverso appositi piani.

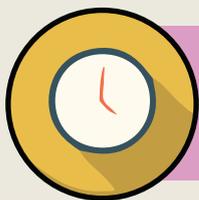




VISITE GUIDATE ALLA BIBLIOTECA

L'antica libreria dei monaci (Aula Magna) e il refettorio camaldolese, che ospita il pregevole dipinto *Le Nozze di Cana* di Luca Longhi, sono visitabili gratuitamente negli orari indicati nel sito Classense.

La biblioteca inoltre organizza visite guidate su richiesta sia per la parte storico-monumentale sia per la parte servizi, oltre che in occasione di mostre temporanee. Le visite guidate sono gratuite per i gruppi scolastici e a pagamento per i visitatori privati secondo le vigenti tariffe indicate sul sito Classense. Le visite possono essere prenotate online, via mail o telefonicamente, almeno 1 settimana prima della data desiderata.



La Biblioteca garantisce entro **3 GIORNI** lavorativi la risposta per posta elettronica alla richiesta di prenotazione di visita guidata.



NOLEGGIO SALE

La biblioteca mette a disposizione tre sale per eventi culturali, convegni, mostre e matrimoni:

- la Sala Muratori può ospitare fino a 90 persone, è dotata di amplificazione, videoproiettore e sistema di registrazione; anche
- la Sala Dantesca, già refettorio cinquecentesco dei Monaci Camaldolesi, può ospitare fino a 90 persone, è dotata di amplificazione, videoproiettore e sistema di registrazione;
- la Manica Lunga, già cantina e stalla monastica, ospita esposizioni temporanee.

Le prenotazioni si possono effettuare via mail o telefonicamente, almeno quattro settimane prima della data desiderata. Il noleggio è a pagamento secondo le vigenti tariffe indicate sul sito Classense, dove è anche possibile prendere visione del “Regolamento per l’ utilizzo degli spazi della Biblioteca Classense”.



• SEZIONE DI PUBBLICA LETTURA •
&
SEZIONE DI SAGGISTICA

Nelle Sezioni di Pubblica lettura - MultimEDIATECA e di Saggistica si effettua la consultazione e il prestito delle opere a stampa e del materiale multimediale che documentano la cultura moderna e contemporanea.

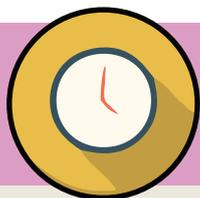
ISCRIZIONE AL PRESTITO

L'iscrizione per il servizio di prestito è gratuita; possono iscriversi i residenti nei Comuni della provincia di Ravenna o i non residenti che hanno sede abituale nel Comune di Ravenna per motivi di studio o lavoro o di soggiorno temporaneo. Possono usufruire del servizio di prestito anche gli iscritti a un'altra biblioteca della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino.

L'iscrizione si effettua di persona presso il servizio di accoglienza oppure attraverso il servizio di iscrizione online sul sito. La tessera d'iscrizione è rilasciata previa presentazione di un valido documento d'identità e sottoscrizione di eventuali autocertificazioni. È anche possibile effettuare un'iscrizione veloce da casa compilando l'apposito modulo presente sul sito Classense nella sezione "Accoglienza e Iscrizione".

Per i minori di 18 anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci.

Eventuali variazioni di recapito e casi di smarrimento o furto vanno tempestivamente comunicati alla biblioteca. È possibile richiedere gratuitamente il duplicato della tessera smarrita o rubata.



La **tessera personale** di prestito è rilasciata dal servizio di accoglienza entro **20 MINUTI** dalla richiesta.

PRESTITO, PROROGHE E PRENOTAZIONI

Il prestito è un servizio gratuito, che mette a disposizione per la consultazione a domicilio il materiale bibliografico a stampa e il materiale multimediale ammesso al prestito. Sono esclusi dal prestito i libri pubblicati anteriormente al 1970, le opere di consultazione, i periodici, le opere di particolare pregio e rarità o in precario stato di conservazione, le opere appartenenti ai fondi locali e speciali.

Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi.

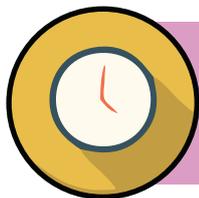
Il prestito dei volumi ha una durata di 31 giorni, e prorogabile per altri 15 giorni se non ci sono prenotazioni di prestito da parte di altri utenti.

Il prestito del materiale multimediale ha una durata di 8 giorni e non è di norma prorogabile.

Sono prestabili per 8 giorni anche le riviste musicali e di letteratura presenti nella Sezione Lettura - Emeroteca (il cui elenco aggiornato è pubblicato sul sito della Classense), relativamente alle ultime due annate, a esclusione del fascicolo corrente.

Un utente può prendere in prestito contemporaneamente 12 documenti presenti nelle raccolte bibliografiche e multimediali: libri, cd, dvd, audiolibri e alcune testate di riviste (massimo due fascicoli).

In qualsiasi momento, per motivate ragioni di servizio, la biblioteca può chiedere la restituzione anticipata del materiale in prestito.



Tempo massimo di consegna del materiale dal momento della richiesta di prestito al bibliotecario:

> **15 minuti** per il materiale posto a scaffale aperto nelle sale di lettura

> **20 minuti** per il materiale depositato nei magazzini

È possibile prorogare i volumi in prestito sia online attraverso la funzione presente nel catalogo *Scoprirete* (anche nella versione app) sia rivolgendosi direttamente al personale della biblioteca, anche telefonicamente.

È anche possibile prenotare fino a 4 documenti in prestito ad altri utenti attraverso *Scoprirete* o rivolgendosi al personale della biblioteca. Il lettore sarà avvertito non appena il documento prenotato sarà disponibile, e avrà 10 giorni per il ritiro (dopodiché il documento torna disponibile per il prestito ad altri utenti). Sono esclusi dal servizio prenotazione i documenti multimediali.

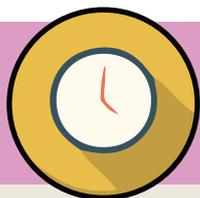
Tramite *Scoprirete* si può richiedere a prestito qualsiasi documento disponibile; la richiesta online ha precedenza su altre tipologie e resta valida per 2 giorni (compreso quello di inserimento), poi si cancella automaticamente. Il materiale richiesto va ritirato in biblioteca negli orari in cui è attivo il servizio di prestito, esibendo la tessera d'iscrizione.



Per velocizzare al massimo il servizio di prestito, la sezione Lettura mette a disposizione, per tutto l'orario di apertura della biblioteca, postazioni automatizzate per l'**auto-prestito** del materiale librario e multimediale a scaffale aperto. Per l'uso serve la tessera della biblioteca o il codice fiscale.

È possibile richiedere il “prestito eccezionale” per quei documenti pubblicati dopo il 1830 che si trovano in buono stato di conservazione, non appartenenti a fondi storici o locali, del tutto privi dei dati di esemplare quali annotazioni manoscritte, note di possesso o dediche. Gli studiosi possono accedere al prestito eccezionale di uno o più documenti cliccando sul link “richiesta di consultazione” direttamente dal catalogo *Scoprirete*.

Ogni documento richiesto sarà oggetto di valutazione da parte del bibliotecario incaricato dalla Direzione, che rilascia apposita autorizzazione al prestito eccezionale. La durata del prestito è di 7 giorni al massimo.



Tempo massimo di risposta alle richieste di **prestito eccezionale** pervenute tramite apposito modulo online: **10 GIORNI** lavorativi.

RESTITUZIONE DEL MATERIALE PRESO IN PRESTITO

Il materiale preso a prestito può essere riconsegnato al personale presso le postazioni adibite alla riconsegna oppure utilizzando, in modo autonomo e veloce, gli appositi box presenti esternamente e internamente alla biblioteca.

Se un lettore non restituisce, perde o danneggia un documento in prestito, è tenuto a risarcire la biblioteca, come indicato nel sito Classense al link “modalità di risarcimento”.

In caso di ritardo nella consegna superiore a 90 giorni l’utente viene sospeso temporaneamente dal prestito.

CONSULTAZIONE IN SEDE

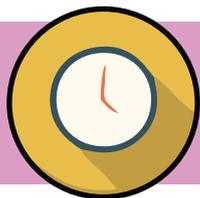
Nelle sale di lettura, presenti nei vari livelli della biblioteca, è possibile fruire liberamente del materiale collocato a scaffale aperto o, su richiesta, del materiale collocato nei magazzini librari non accessibili al pubblico. Nelle sale di lettura si può accedere anche con i propri libri.

Per l’accesso ai servizi offerti nelle sale di lettura è necessario avere 15 anni ed esibire, a richiesta, un documento di identità; i minori di 15 anni possono accedere in gruppo per visite guidate se coordinati da insegnanti oppure da soli con richiesta scritta di un genitore o comunque accompagnati da un adulto che si fa garante del loro comportamento.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E FORNITURA DOCUMENTI

Il servizio di prestito interbibliotecario e di fornitura di documenti permette di richiedere in prestito documenti non posseduti dalla Biblioteca Classense ma reperibili in altre biblioteche nazionali e internazionali. Il servizio è a pagamento, secondo le tariffe vigenti fatte salve le richieste delle biblioteche prestanti.

La richiesta va fatta direttamente al personale della biblioteca, oppure via email o telefonicamente; di norma si possono richiedere contemporaneamente fino a 4 documenti. L'utente sarà avvisato non appena i documenti richiesti saranno disponibili in biblioteca; in caso di mancato ritiro l'utente è comunque tenuto a rimborsare le eventuali spese per il servizio.



Richieste di prestito interbibliotecario dalla Biblioteca Classense ad altre biblioteche: tempo massimo per l'inoltro delle richieste **5 giorni**. Richieste da altre biblioteche alla Biblioteca Classense: tempo massimo per l'invio del materiale **5 giorni**.

INTERNET E VIDEOSCRITTURA

La biblioteca mette a disposizione una rete WI-FI con accesso libero e gratuito. Sono inoltre disponibili gratuitamente alcune postazioni per la libera navigazione in rete, per la consultazione dei cataloghi online di biblioteche nazionali e internazionali e per l'utilizzo della videoscrittura. Il servizio termina 30 minuti prima della chiusura della biblioteca.

Alle postazioni per la libera navigazione in rete e per la videoscrittura possono accedere solo gli utenti maggiorenni previo accertamento dell'identità, in conformità alle normative vigenti. Il disciplinare d'uso per la navigazione in rete è consultabile sul sito Classense.

RIPRODUZIONE DEI DOCUMENTI

Il servizio di riproduzione è garantito attraverso fotocopia, fotografia e copia digitale. È limitato alle sole pubblicazioni possedute dalla biblioteca e riservato all'uso personale dei lettori.

La riproduzione di documenti è un servizio erogato previa autorizzazione, che viene concessa su richiesta degli interessati, anche attraverso l'apposito modulo online sul sito Classense, per motivi di studio, di ricerca e per scopi editoriali o commerciali, se lo stato di conservazione dell'esemplare lo consenta, nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e fatti salvi altri eventuali vincoli giuridici ai quali l'esemplare sia sottoposto.

Nel caso in cui le riproduzioni siano destinate a uso commerciale o scientifico è necessario richiedere l'autorizzazione alla Direzione della biblioteca, compilando l'apposito modulo online sul sito Classense.

Le spese sostenute per l'erogazione del servizio di riproduzione sono a carico dell'utente, secondo le tariffe vigenti, così come le eventuali spese di spedizione. La riproduzione può essere effettuata direttamente dall'utente con l'utilizzo della tessera prepagata, oppure dal personale della biblioteca.

In attuazione della L. 124/2017, art. 1, c. 171, e nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e di quanto previsto dall'art. 108 del Codice dei beni culturali e del paesaggio, è possibile effettuare gratuitamente riproduzioni di beni bibliografici con mezzi propri per le sole attività di studio, ricerca, libera manifestazione del pensiero o espressione creativa, promozione della conoscenza del patrimonio culturale, svolte senza scopo di lucro.



La consegna fino a **20 pagine** fotocopiate è garantita **in giornata** all'utente che si presenti personalmente. Per tutte le altre richieste i tempi e le modalità di consegna sono da concordare direttamente con il personale addetto.



• **SEZIONE FONDI ANTICHI MANOSCRITTI RARI** •
DISEGNI E STAMPE
ARCHIVIO STORICO COMUNALE

In questa sezione gli utenti possono consultare i fondi antichi, manoscritti, opere a stampa, stampe antiche, fondi speciali, opere cartografiche, opere di grafica antica e documenti d'archivio.

ACCESSO E CONSULTAZIONE

Il servizio di consultazione è aperto ai maggiorenni, previa apposita iscrizione, per la quale occorre l'accertamento d'identità. L'iscrizione e la consultazione del materiale avviene presso la sala riservata (Sala Gambi) negli orari indicati sul sito Classense, alla presenza del personale addetto.

Per motivi di tutela del patrimonio, se la biblioteca dispone di una riproduzione del documento richiesto, su qualsiasi supporto, questa deve essere consultata in sostituzione dell'originale, a meno che l'utente non dimostri la reale necessità di servirsi dell'originale medesimo.

Per una migliore fruizione del servizio, è necessario effettuare la prenotazione dei documenti da consultare almeno entro le ore 12,30 del giorno precedente; la prenotazione va effettuata tramite apposito modulo online presente sul sito Classense alla sezione "prestito e prenotazione" o anche telefonicamente o via mail. In caso di mancata prenotazione, per esigenze oggettive di tutela e controllo del materiale, la consultazione dei documenti richiesti potrebbe subire ritardi e dilazioni nella consegna.

Per le serie archivistiche con documenti aventi data posteriore al 1973 e afferenti all'archivio di deposito o all'archivio corrente del Comune di Ravenna occorre inoltrare la domanda di consultazione secondo le modalità precisate sul sito Classense alla sezione "Archivio storico comunale".



Consultazione del materiale con prenotazione: tempo massimo di consegna **15 MINUTI**.
Il servizio garantisce l'iscrizione al servizio di consultazione entro **20 MINUTI** dalla richiesta.



• SEZIONE FONDI LOCALI E FOTOTECA •

Il servizio consente di effettuare ricerche sui fondi di interesse locale e sui fondi fotografici tramite il catalogo *Scoprirete* e gli archivi fotografici digitali accessibili online.



ACCESSO E CONSULTAZIONE

Per l'accesso al servizio di consultazione è necessario avere 15 anni ed esibire, a richiesta, un documento di identità; i minori di 15 anni possono accedere in gruppo se coordinati da insegnanti per visite guidate, da soli con richiesta scritta di un genitore o comunque accompagnati da un adulto che si fa garante del loro comportamento.

La consultazione del materiale avviene nelle apposite sale.

È inoltre attivo il servizio di consultazione dei fondi fotografici anche su supporto digitale e dei microfilm. La consultazione del materiale fotografico, salvo casi eccezionali, si effettua solo su riproduzioni.

● SEZIONE EMEROTECA ●

La collezione di quotidiani periodici e riviste è presente ai diversi livelli della biblioteca; alcune testate sono collocate a scaffale aperto, altre conservate in magazzino.

ACCESSO, CONSULTAZIONE E PRESTITO

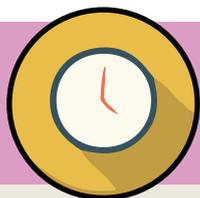
Quotidiani e periodici presenti a scaffale aperto possono essere liberamente consultati in sede; le annate pregresse dei quotidiani e dei periodici collocate in magazzino e non immediatamente disponibili (compresi i periodici conservati nei depositi di Casa Farini), possono essere consultate in sede previa prenotazione.

L'utente può richiedere la prenotazione dei periodici attraverso l'apposito modulo online presente sul sito nella sezione "Prestito e prenotazione periodici" oppure telefonando o via mail come indicato sul sito. Attraverso questi canali è possibile concordare il giorno e l'ora per la consultazione del materiale richiesto. È possibile richiedere fino ad un massimo di 4 faldoni al giorno.

Alcune testate di riviste presenti dell'annata in corso e di quella precedente, ad esclusione del fascicolo corrente, presenti nella sezione Lettura, sono prestabili per 8 giorni per un numero massimo di 2 fascicoli alla volta.

Per l'accesso ai servizi è necessario avere 15 anni ed esibire, a richiesta, un documento di identità; i minori di 15 anni possono accedere in gruppo se coordinati da insegnanti per visite guidate, da soli con richiesta scritta di un genitore o comunque accompagnati da un adulto che si fa garante del loro comportamento.

Gli utenti hanno la possibilità di fotocopiare direttamente i periodici nel rispetto della vigente legge sul diritto d'autore.



La consultazione di quotidiani e periodici collocati presso i magazzini, la cui richiesta di prenotazione è effettuata entro le ore 12,30, è garantita entro **1 GIORNO** lavorativo.



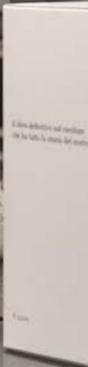
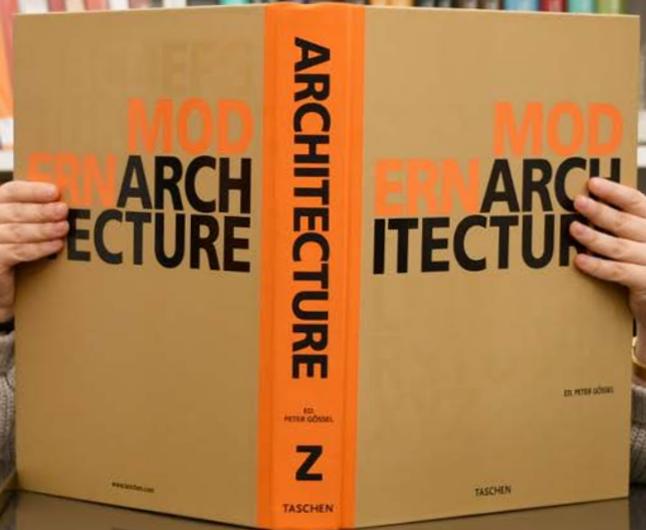
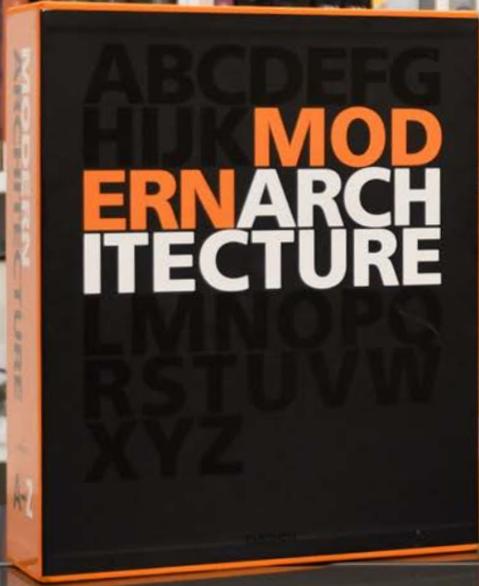
• BIBLIOTECA HOLDEN •

La Biblioteca / officina creativa Holden è uno spazio dedicato agli adolescenti che hanno più di 11 anni e meno di 18. Per frequentare la Holden occorre l'iscrizione a una qualsiasi biblioteca della Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino oltre alla autorizzazione da parte di un genitore o di un maggiorenne. La biblioteca propone iniziative per ragazze e ragazzi, laboratori creativi e artistici, giochi di società e di ruolo, offre l'accesso a postazioni Internet e videoscrittura ed è dotata di una sala per visioni collettive.

PRESTITO

L'utente può scegliere i libri e i documenti che desidera, sia tramite la visione diretta degli scaffali che attraverso la consultazione del catalogo Scoprirete e ottenere il prestito, secondo la procedura prevista per l'ammissione al servizio di prestito.

Si possono prendere a prestito contemporaneamente 4 volumi e 3 documenti multimediali.





• BIBLIOBUS •

Il Servizio Bibliobus promuove la lettura sul territorio, andando incontro all'utente nei mercati, nelle piazze, nei quartieri circoscrizionali, nelle case di riposo, negli ospedali, nei centri giovanili ecc. e in realtà territoriali prive di servizi bibliotecari.

Il Bibliobus, accessibile ai diversamente abili, è una vera e propria biblioteca mobile in grado di portare quotidianamente in giro per il territorio del Comune di Ravenna circa 2000 documenti tra libri e materiali multimediali.



Sul sito Classense sono disponibili i **percorsi** del Bibliobus e le informazioni sempre **aggiornati**.



PRESTITO

L'utente può scegliere i libri e i documenti che desidera, tramite sia la visione diretta degli scaffali sia la consultazione del catalogo in rete, e ottenere il prestito secondo la procedura prevista.

È consentita anche la prenotazione e il prestito di qualsiasi altro titolo disponibile nel catalogo della Biblioteca Classense.

Si possono prendere a prestito contemporaneamente 4 volumi e 3 documenti multimediali. Il prestito dei libri dura 31 giorni, per i dvd la durata massima è 8 giorni. I documenti del Bibliobus possono essere restituiti presso tutte le sedi dell'Istituzione Biblioteca Classense.



• BIBLIOTECA RAGAZZI 'CASA VIGNUZZI' •

La Sezione Ragazzi, collocata in Casa Vignuzzi, è una biblioteca, un centro di lettura, un laboratorio didattico e multimediale per ragazzi da 0 a 11 anni. La biblioteca collabora con le scuole, organizza laboratori, mostre, narrazioni, percorsi bibliografici, incontri con gli autori, attività di promozione alla lettura.

CONSULTAZIONE E PRESTITO

La biblioteca mette a disposizione delle bambine e dei bambini, delle ragazze e dei ragazzi, un consistente patrimonio bibliografico per la consultazione e il prestito. Gli utenti possono prendere a prestito contemporaneamente 4 volumi e 3 documenti multimediali.



• BIBLIOTECHE DECENTRATE •

Le biblioteche si rivolgono a un pubblico eterogeneo di tutte le fasce d'età e rappresentano presidi fondamentali del servizio bibliotecario che si estende nel territorio comunale. Le biblioteche che fanno parte del Sistema Bibliotecario Urbano, insieme alla Biblioteca Classense, sono:

- Biblioteca *'Ada Ottolenghi'* a Marina di Ravenna
- Biblioteca *'Celso Omicini'* a Castiglione di Ravenna
- Biblioteca *'Fuori... legge'* a Piangipane
- Biblioteca *'Manara Valgimigli'* a Santo Stefano
- Biblioteca *'Olindo Guerrini'* a Sant' Alberto
- Biblioteca *'Enrico Liverani'* presso l' Ospedale delle Croci a Ravenna.



Le collezioni bibliografiche comprendono libri di narrativa e saggistica, materiale multimediale e audiolibri, documenti di argomento locale.

Sono presenti postazioni Internet per la navigazione e la videoscrittura.

Tutte le biblioteche aderiscono al programma nazionale *'Nati per leggere'* che vede impegnati bibliotecari e pediatri nel sostenere concretamente lo sviluppo dell'abitudine di leggere nei bambini da 0 a 6 anni.

I servizi disponibili presso tutte le sedi sono il prestito dei documenti, il servizio di prestito gratuito dei libri richiesti alle biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano, il prestito collettivo alle classi e alle associazioni, l'assistenza per ricerche e informazioni bibliografiche, l'organizzazione di iniziative in biblioteca, la navigazione in Internet.



RAPPORTI CON GLI UTENTI

DIRITTI E DOVERI

All'utente è garantito l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete interbibliotecaria.

L'utente ha diritto ad essere assistito nelle ricerche dal personale della biblioteca con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente rispetta le regole e le norme del *'Regolamento Interno dei servizi e degli uffici dell'Istituzione Biblioteca Classense'*, consultabile sul sito Classense. Tali norme sono portate alla conoscenza dell'utente anche presso le sedi della Biblioteca.

L'utente, in un'ottica di rispetto delle norme di corretta convivenza civile e dell'uso pubblico del bene bibliografico e storico artistico, e in uno spirito di reciproca collaborazione, rispetta il personale nell'esercizio delle sue funzioni, i luoghi bibliotecari, gli arredi e le attrezzature, comprese quelle informatiche, di cui eviterà l'uso improprio.

L'utente osserva le scadenze di restituzione dei prestiti e comunica tempestivamente la rinuncia ai servizi prenotati. Ha inoltre cura di non danneggiare il materiale librario e documentario in uso.

SANZIONI

L'utente che contravvenga alle norme contemplate nel *'Regolamento Interno dei servizi e degli uffici dell'Istituzione Biblioteca Classense'*, fatti salvi ogni responsabilità civile o penale e l'obbligo del risarcimento di eventuali sottrazioni, smarrimenti o danneggiamenti di qualsiasi natura, potrà essere escluso temporaneamente o definitivamente dalla Biblioteca.

Nel caso di mancato rispetto dei termini di scadenza del prestito l'utente, a seconda delle gravità dell'infrazione, potrà essere sanzionato col richiamo, l'esclusione temporanea o l'esclusione definitiva dal servizio di prestito.

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La biblioteca assicura agli utenti l'accesso all'informazione in merito alle attività e ai servizi offerti attraverso sia il servizio d'informazione presente in ogni sede sia tutti i canali disponibili (sito, social). Garantisce periodicamente il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso alcune modalità di valutazione (questionari e interviste) sulla soddisfazione dei propri utenti.



La Biblioteca realizza **OGNI ANNO** indagini sul livello di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei propri servizi; i risultati delle indagini sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e per formulare piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

L'utente può segnalare suggerimenti e proposte alla biblioteca compilando apposite schede presenti sul sito Classense o presso i servizi della biblioteca:

- proposte d'acquisto
- suggerimenti (relativi al servizio)
- doni

I dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per migliorare i servizi.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il Comune di Ravenna e l'Istituzione Biblioteca Classense hanno elaborato una procedura informatizzata per la gestione dei reclami, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi. Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni o reclami. Il reclamo può essere inoltrato:

- in forma scritta, tramite lettera o apposito modulo predisposto reperibile in biblioteca;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica all'indirizzo di posta elettronica.



I reclami degli utenti riceveranno risposta scritta nel tempo più rapido possibile e in ogni caso al massimo entro **30 giorni** lavorativi.



GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Istituzione Biblioteca Classense è impegnata nel migliorare le seguenti prestazioni di erogazione dei servizi:

- aggiornare con continuità il patrimonio librario e documentario, anche valutando i suggerimenti di acquisto proposti dagli utenti, coerentemente alla propria *“Carta delle Collezioni”*;
- ampliare l’offerta dei servizi in relazione agli orari di apertura al pubblico e alla fruizione degli spazi bibliotecari di prima accoglienza;
- incrementare l’accesso alle strutture e ai servizi mediante il superamento delle barriere architettoniche.
- potenziare la comunicazione e l’informazione sul funzionamento della biblioteca.



ORARI

Per conoscere gli orari di apertura delle Sezioni della Biblioteca Classense (sede centrale) e delle altre Biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano, consultare il sito

www.classense.ra.it.



DEL NOSTRO TEMPO

IL VOLGARE DELLA RINASCIMENTO

IL PRIMO DI APRILE

