



IN ABBATIA S. CAROLI
QUI VIVENDI ET S. CAROLI
IN FLENDRIIS COMITIS FOMBO
CUSTODIE PROCLARE ET SCRIPTIS
ANTIQUE VETERI SAVINUS
A. PRINCIPIS TRAVERSARIE STIPES
DIGNVS GENTILE AVAT.

IN ABBATIA S. CAROLI
QUI VIVENDI ET S. CAROLI
IN FLENDRIIS COMITIS FOMBO
CUSTODIE PROCLARE ET SCRIPTIS
ANTIQUE VETERI SAVINUS
A. PRINCIPIS TRAVERSARIE STIPES
DIGNVS GENTILE AVAT.

IN ABBATIA S. CAROLI
QUI VIVENDI ET S. CAROLI
IN FLENDRIIS COMITIS FOMBO
CUSTODIE PROCLARE ET SCRIPTIS
ANTIQUE VETERI SAVINUS
A. PRINCIPIS TRAVERSARIE STIPES
DIGNVS GENTILE AVAT.





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*.

PERCHÈ 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 e presta particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, impegnandosi a eliminare le barriere architettoniche.

- **Continuità**

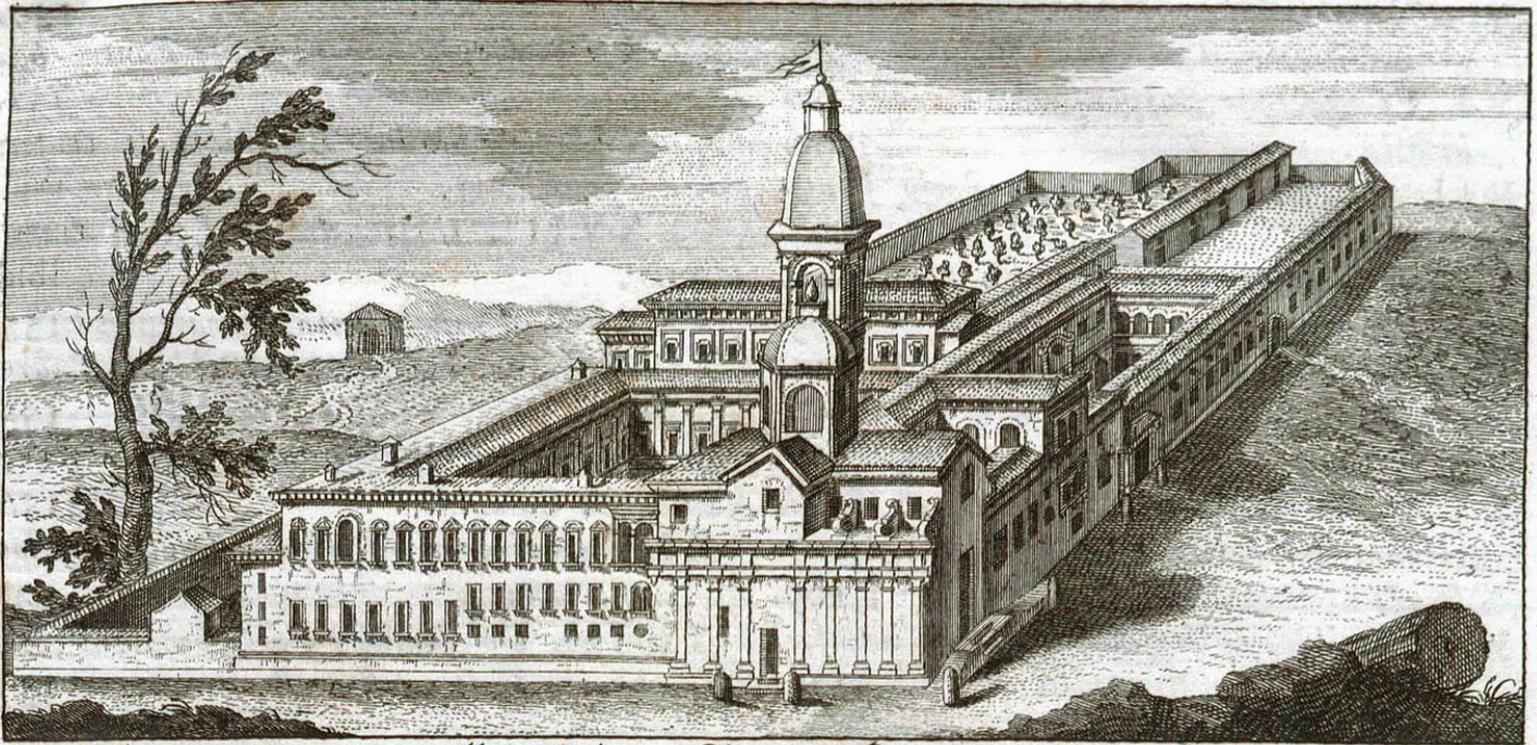
I servizi della biblioteca sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto dell’orario di apertura al pubblico e delle cause di forza maggiore. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell’erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente comunicati in modo da ridurre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

- **Partecipazione e trasparenza**

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti per il 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.



Monasterium Classis Ravennae .

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 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 per la provincia di Ravenna, ai sensi della Legge n. 106/2004 sul deposito legale, 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 oltre 850.000 documenti e ogni anno si arricchisce grazie a consistenti acquisizioni, correnti e retrospettive, e a importanti donazioni.



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

LA BIBLIOTECA: LE NOSTRE SEZIONI E I NOSTRI SERVIZI

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; sezione Fondi Locali e Fototeca; Archivio storico comunale; Biblioteca adolescenti Holden; Emeroteca.

Oltre alla sede centrale, il Sistema bibliotecario urbano è composto anche da: Biblio-bus; Biblioteca Casa Vignuzzi; Biblioteche del territorio; 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 usufruiti; qui inoltre si ricevono informazioni su orari, servizi e attività della biblioteca.

Sono 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 richiesta 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.

BIBLIOTECA ACCESSIBILE

La Biblioteca Classense aderisce alla Carta di Abano Terme "Biblioteca inclusiva" e si impegna costantemente a migliorare l'accessibilità. Per l'orientamento e la fruizione degli spazi e delle raccolte documentarie e museali, oltre all'ausilio del personale bibliotecario appositamente formato, la biblioteca mette a disposizione dei suoi utenti:

- un sito web accessibile
- una APP guida ai servizi e spazi monumentali multilingue (italiano, inglese, spagnolo e francese)
- QR code
- mappe tattili, fascia tattilo-plantare e testi in braille
- pittogrammi in CAA
- arredi adeguati
- ausili tecnologici e motori



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 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 alla Biblioteca" presente sul sito.



Il personale risponde alle richieste di informazioni bibliografiche più semplici **entro 1 ORA** se effettuate in biblioteca 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.

RIPRODUZIONE DEI DOCUMENTI

Il servizio di riproduzione è garantito attraverso fotocopia, stampa da scansione e copia digitale. È limitato alle pubblicazioni e documenti posseduti 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 "Richiesta fotoriproduzioni", per motivi di studio, di ricerca e per scopi editoriali o commerciali.

Le spese sostenute per l'erogazione del servizio di riproduzione sono a carico dell'utente, secondo le tariffe vigenti consultabili sul sito, così come le eventuali spese di spedizione.

Per le pubblicazioni moderne in buono stato, la riproduzione può essere effettuata direttamente dall'utente con l'utilizzo della tessera prepagata, oppure dal personale della biblioteca.

Per le pubblicazioni e documenti della sezione Fondi Antichi e dell'Archivio storico comunale, la riproduzione è effettuata esclusivamente dal personale della biblioteca.

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, ed è richiesto il pagamento dei diritti di pubblicazione secondo le tariffe pubblicate sul sito alla voce "Utilizzo di immagini". È prevista la gratuità in caso la richiesta di utilizzo immagini riguardi le tesi di laurea e le riviste di argomento scientifico.

Tutte le riproduzioni sono possibili a condizione che lo stato di conservazione dell'esemplare lo permetta e nel rispetto delle leggi sul diritto d'autore e di eventuali altri vincoli giuridici ai quali l'esemplare sia sottoposto.

In attuazione della L. 124/2017, Art. 1, comma 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.



VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO E PROMOZIONE ALLA 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, archivistici.

VISITE GUIDATE ALLA BIBLIOTECA

L'antica libreria dei monaci 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 o via mail, 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.

È possibile effettuare visite guidate in autonomia scaricando gratuitamente dagli store l'app "Classense", con la quale esplorare la ricca storia dell'antica abbazia, scoprire le sue sale e i servizi bibliotecari.



In base alle richieste, nel corso dell'anno la biblioteca si impegna a organizzare e promuovere almeno **6 visite guidate gratuite** condotte dai bibliotecari della Classense.



NOLEGGIO SALE

La biblioteca mette a disposizione alcuni sui spazi per eventi culturali, convegni, mostre e matrimoni:

- la **Sala Muratori**, già sacrestia della chiesa di San Romualdo, può ospitare fino a 100 persone, è dotata di amplificazione, videoproiettore e sistema di registrazione;
- la **Sala Dantesca**, già refettorio cinquecentesco dei Monaci Camaldolesi, può ospitare fino a 84 persone, è dotata di amplificazione, videoproiettore e sistema di registrazione;
- il **Chiostro maggiore**, elegante chiostro seicentesco della biblioteca, può ospitare fino a 90 persone, normalmente nei mesi primaverili ed estivi.

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 E SEZIONE DI SAGGISTICA

Nelle Sezioni di Pubblica Lettura 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 on-line 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 "Iscrizioni e informazioni".

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.



Il servizio di accoglienza rilascia la tessera personale di prestito **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, è prenotabile e prorogabile per altri 15 giorni se non ci sono richieste o 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 alcune riviste presenti nella Sezione Lettura – Emeroteca (il cui elenco aggiornato è reperibile presso la sezione Lettura), relativamente alle ultime due annate, a esclusione del fascicolo corrente.

Un utente può prendere in prestito contemporaneamente 12 documenti scelti tra le raccolte bibliografiche e multimediali: libri, cd, dvd, audiolibri e alcune testate di riviste (massimo 2 fascicoli).

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

È possibile **prorogare** i volumi in prestito sia online attraverso la funzione presente nel catalogo *Scoprirete* (anche nella sua 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 a 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 4 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.



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



Per velocizzare al massimo il servizio di prestito, la sezione Lettura e la sezione di Saggistica mettono 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 effettuare 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. Si può 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 8 giorni e i tempi di risposta alle richieste pervenute sono garantiti entro 10 giorni lavorativi.



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 può essere riconsegnato al personale presso le postazioni adibite alla riconsegna oppure utilizzando, in modo autonomo, 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 al link “opere smarrite o deteriorate”.

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

Consultazione in sede

Nelle sale studio 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 studio si può accedere anche con i propri libri.

Per l'accesso ai servizi offerti nelle sale studio 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, anche via e-mail o telefonica; di norma si possono richiedere contemporaneamente fino a 4 documenti. L'utente sarà avisato 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 del materiale **5 GIORNI**. Richieste da altre biblioteche alla Biblioteca Classense: tempo massimo per l'invio **5 GIORNI**.

Prestito intersistemico gratuito

Il servizio di prestito intersistemico attivo tra le biblioteche Maria Goia di Cervia, Malatestiana di Cesena, Comunale di Cesenatico, Manfrediana di Faenza, Trisi di Lugo, Oriani di Ravenna, MAB di Ravenna e Gambalunga di Rimini è gratuito.

Si possono richiedere fino a 3 documenti contemporaneamente presso ciascuna biblioteca che partecipa al servizio, ad esclusione delle novità editoriali pubblicate negli ultimi sei mesi, dei giochi da tavolo e dell'ultimo fascicolo dei periodici e riviste sottoposte al vincolo di conservazione. La durata del prestito è di 31 giorni e si può prorogare se non ci sono richieste da parte di altri utenti. Le richieste vanno inoltrate tramite email a interbibliotecario@classense.ra.it oppure direttamente al personale della Biblioteca.

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.

Letture accessibile

In biblioteca è disponibile una raccolta a scaffale aperto denominata "**LEGGOCHIARO**" che si propone di rendere accessibile la lettura a chi ha esigenze particolari in merito. Comprende:

- Libri Tattili e in Braille
- Libri con font ad Alta Leggibilità
- Libri in Comunicazione Aumentativa e Alternativa (C.A.A.)
- Libri in Lingua Italiana dei Segni (LIS)
- E-book accessibili
- Audiolibri
- Ausili tecnologici e motori

SEZIONE FONDI ANTICHI E 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 al servizio, 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.

È possibile richiedere in consultazione nella stessa giornata al massimo 5 pezzi tra libri e documenti. Per una migliore fruizione del servizio, è necessario effettuare la prenotazione dei documenti almeno entro le ore 10,00 del giorno precedente; la prenotazione va effettuata tramite apposito modulo online presente sul sito Classense alla sezione "Consultazione" o anche telefonicamente o via mail all'indirizzo: *manoscrittieri@classense.ta.it*. In caso di mancata prenotazione, per esigenze oggettive di tutela e controllo del materiale, la consultazione dei documenti richiesti direttamente al personale potrebbe subire dilazioni o ritardi 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 **15 MINUTI**.
Il servizio garantisce l'iscrizione al servizio di consultazione **entro 20 minuti** dalla richiesta.



La biblioteca aderisce alla banca dati *Archivio dei possessori* impegnandosi a implementare la banca dati con le note di possesso, ex libris e altri segni di provenienza apposti nei singoli esemplari dei fondi antichi e speciali posseduti dalla Classense.



FONDI LOCALI E FOTOTECA

Il servizio consente di effettuare ricerche sui fondi di interesse locale e sui fondi fotografici tramite il catalogo *Scoprirete* e tramite 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.



La Biblioteca è impegnata a digitalizzare il proprio patrimonio storico, prevalentemente i fondi fotografici, e renderlo fruibile sulla piattaforma **Collezioni Digitali Classensi**

SEZIONE EMEROTECA

La collezione di periodici, presente ai diversi livelli della biblioteca, raccoglie quotidiani e periodici, alcuni collocati a scaffale aperto altri conservati 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 Classense nella sezione "Consultazione" oppure telefonando in sede al numero indicato sul sito stesso. Attraverso questi canali è possibile concordare il giorno e l'ora per la consultazione del materiale richiesto.

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.

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

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.



La consultazione di quotidiani e periodici collocati presso i magazzini, la cui richiesta di prenotazione è effettuata entro le ore 10, è garantita **entro 1 GIORNO** lavorativo.



SEZIONE HOLDEN

La sezione Holden è uno spazio dedicato agli adolescenti dagli 11 anni ai 17 anni. 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, 3 documenti multimediali e 1 gioco in scatola.

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 e le informazioni sempre aggiornate.

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 'CASA VIGNUZZI'

Casa Vignuzzi è una biblioteca, un centro di lettura, un laboratorio didattico e multimediale per ragazzi da 0 a 10 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 DEL TERRITORIO

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.

PUNTI PRESTITO

I punti prestito nascono dall'idea di portare la biblioteca sul territorio. Si promuovono i libri, la lettura e, più in generale, l'offerta culturale delle biblioteche con attività volte a favorire la conoscenza e l'utilizzo dei servizi bibliotecari anche nelle zone più lontane dalle sedi vere e proprie.

I punti prestito mettono a disposizione libri provenienti dalle biblioteche del sistema bibliotecario del Comune di Ravenna e sono gestiti in collaborazione con associazioni di volontariato e comitati cittadini.

I Punti prestito presenti nel territorio sono:

- Punto Lettura Iqbal Masih - Roncalceci
- Punto lettura Classe
- L'Albero di Giò - San Bartolo
- Villanova di Ravenna

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 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 *informazioni@classense.it*



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'accessibilità 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

Carta dei Servizi
della Istituzione Biblioteca Classense

Aggiornata con delibera CdA n. 14 del 25.11.2024





