



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Biblioteca
Nazionale
Marciana

Carta della qualità dei servizi 2017

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una triplice esigenza:

1. fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative;
2. supportare i direttori degli istituti nel definire il proprio progetto culturale;
3. identificare le tappe del processo di miglioramento.

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

L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

.I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca Nazionale Marciana si ispira a “principi fondamentali”, così come espressi nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994

↑ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CIVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

↑ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa Biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, 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*

La Biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

↑ *partecipazione*

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.

↑ *efficienza ed efficacia*

Il direttore e il personale della Biblioteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Nazionale Marciana (di seguito BNM) è una biblioteca pubblica statale, organo periferico del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, e ufficio periferico della Direzione generale biblioteche e istituti culturali.

Ha sede a Venezia in Piazzetta San Marco n. 7.

La BNM (o Libreria di S. Marco) sorse in seguito alla donazione del cardinale greco Bessarione, che nel 1468 offrì alla Repubblica di Venezia la sua raccolta di codici, latini e soprattutto greci, affinché con essa si istituisse una biblioteca pubblica.

Per ospitare il prezioso dono (circa 1000 codici e 24 incunaboli), lo Stato Veneto affidò a Jacopo Sansovino la costruzione di un grandioso edificio di stile classico che sorse fra il 1537 e il 1553 sulla Piazzetta San Marco di fronte al Palazzo Ducale. La sala destinata ai libri venne decorata da tele di Tintoretto, Veronese, Schiavone e altri pittori del Rinascimento, mentre nell'Antisala, ornata da un dipinto di Tiziano, trovò posto alla fine del Cinquecento il Museo Statuario della Repubblica.

I due ambienti sono oggi sede di mostre e fanno parte del percorso integrato dei Musei di Piazza S. Marco (Sale Monumentali della BNM, ingresso dal Museo Correr), mentre le sale di lettura sono state ricavate nell'adiacente edificio della Zecca, progettato anch'esso dal Sansovino.

La BNM si caratterizza prevalentemente come biblioteca storica di tradizione ed è deputata

- conservare il nucleo fondamentale costituito dalla biblioteca del cardinale Bessarione e dagli altri fondi antichi via via acquisiti,
- documentare la cultura italiana e internazionale, in particolare il settore umanistico, storico e letterario.

Una particolare attenzione è inoltre riservata a:

- documentare la cultura veneta, con l'acquisto delle più importanti e significative pubblicazioni,
- aggiornare i settori della letteratura codicologica e dei cataloghi di manoscritti.

La BNM fa fronte a un notevole afflusso annuale di lettori, a cui vanno aggiunti i visitatori delle sale monumentali della Libreria Sansoviniana, e rende disponibile il suo patrimonio documentario attraverso la consultazione diretta in sede e tramite i servizi di prestito diretto, interbibliotecario nazionale e internazionale. E' inoltre attivamente presente sulle reti sociali, Facebook e Twitter, con un numero crescente di contatti.

La BNM persegue poi l'obiettivo di mettere a disposizione on-line quanto più possibile del proprio patrimonio bibliografico antico, attraverso progetti di catalogazione e digitalizzazione.

I COMPITI E I SERVIZI

La BNM, illustre soprattutto per il fondo greco (uno dei più importanti del mondo), per i manoscritti di materia veneta e per le rare edizioni veneziane, conserva un patrimonio

bibliografico di oltre 1.000.000 di volumi, di cui circa 13.000 manoscritti, 3.200 incunaboli, 25.000 cinquecentine, 3.800 periodici (500 correnti).

La BNM è altresì depositaria di una copia di tutte le pubblicazioni edite nella Città metropolitana di Venezia, in base alla normativa vigente (L. 106/2004 e DPR 252/2006) e ad una convenzione stipulata con la Regione Veneto.

In tutti i compiti svolti e nei servizi offerti al pubblico, la BNM tiene in considerazione il contesto bibliotecario cittadino ed i rapporti di cooperazione instaurati con gli istituti aderenti al Polo veneziano del Servizio Bibliotecario Nazionale e con le università.

La BNM organizza mostre, convegni, seminari e presentazioni di libri; svolge attività editoriale, promuove e partecipa a iniziative di carattere culturale in collaborazione con enti e istituzioni estere.

I servizi offerti al pubblico sono:

- lettura e accesso al servizio wi-fi in sede
- consultazione cataloghi
- prestito diretto e prestito interbibliotecario
- informazioni bibliografiche in sede e da remoto
- riproduzioni fotografiche digitali e in fotocopia
- concessione degli spazi a privati per eventi culturali e riprese cinematografiche
- visite guidate
- servizio Libro Parlato Lions

Il referente per la compilazione della Carta è il dott. Stefano Trovato

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p>Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00, il sabato e i giorni 24 e 31 dicembre dalle 8.00 alle 13.30.</p> <p>Le Sale monumentali della BNM sono accessibili attraverso il percorso integrato dei Musei di Piazza San Marco, con ingresso dal Civico Museo Correr (Piazza San Marco 70), con apertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • invernale (1° novembre-31 marzo) h. 10.00-17.00 con chiusura della biglietteria un'ora prima, • estivo (1° aprile-31 ottobre) h. 10.00-19.00 con chiusura della biglietteria un'ora prima.
Giorni di apertura	<p>È aperta al pubblico durante tutto l'anno, tranne le domeniche, i giorni festivi del calendario civile e il 21 novembre, nonché due settimane nel mese di agosto per i consueti lavori di revisione.</p> <p>Le Sale monumentali della BNM sono aperte al pubblico tutti i giorni dell'anno tranne il 1° gennaio, 1° maggio e 25 dicembre.</p>
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	<p>Tutti i lettori, per avere accesso ai cataloghi, alle sale di lettura e agli altri servizi offerti dalla BNM, devono essere registrati, tramite un documento d'identità valido, al punto di prima accoglienza, nel quale sarà loro rilasciata una tessera magnetica dotata di fotografia con validità annuale. Il rilascio della tessera è immediato. Non è consentito l'accesso a persone con il volto coperto che non siano state previamente identificate, inoltre il personale preposto all'ingresso o al rilascio delle tessere di accesso alla Biblioteca potrà richiedere l'apertura di borse o contenitori, per effettuare controlli per motivi di sicurezza. Non è consentito portare al di fuori della Biblioteca la chiave dell'armadietto e lasciare oggetti incustoditi.</p>
Accoglienza	
Sito web	<p>Le informazioni di base sui servizi e altro materiale informativo sul patrimonio librario, sulla storia della BNM sono disponibili in linea, sul sito della BNM: http://marciana.venezia.sbn.it</p> <p>Eventuali chiusure straordinarie sono segnalate con avvisi in sede e con avvisi sulla home page del sito della BNM.</p>

Informazione e orientamento: esistenza di un punto informativo	Il punto di prima accoglienza è situato all'ingresso della BNM, a destra per chi entra.
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Il punto di prima accoglienza è in grado di fornire informazioni di base sui servizi e distribuisce materiale informativo gratuito sul patrimonio librario, sulla storia della BNM e sui servizi offerti.
Presenza di segnaletica interna	I servizi al pubblico sono indicati da apposita segnaletica e planimetrie dedicate. Apposita segnaletica di sicurezza è presente negli spazi aperti al pubblico.
Presenza di segnaletica esterna	La denominazione della BNM è presente all'esterno dell'entrata.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo e non dispone di divisa. A richiesta, è disponibile personale in grado di comunicare in inglese e francese.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	La BNM si adopera per facilitare l'accesso agli utenti con ridotta capacità motoria.
Servizi igienici per diversamente abili	Tutti i servizi al pubblico sono ubicati al piano terra ed è stato predisposto un bagno per persone diversamente abili.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	72 persone complessive: 18 posti in Sala Lettura Manoscritti, 54 in Sala di Lettura Stampati. 88 prese elettriche per PC portatili: 16 in Sala Lettura Manoscritti, 72 in Sala di Lettura Stampati.
Disponibilità del materiale fruibile:	
- Documenti consultabili a scaffalatura aperta	Circa 18.000 documenti consultabili a scaffale aperto (poco meno del 2% del patrimonio conservato).
- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta	Le richieste possono essere inoltrate alle Distribuzioni con il seguente orario: lunedì - venerdì dalle 8.30 alle 16.45 sabato e i giorni 24 e 31 dicembre dalle 8.30 alle 12.45.
↑ documentazione a stampa	Opere a stampa: possono essere presentate fino a un massimo di 10 richieste al giorno (della stessa opera massimo 4 volumi contigui a richiesta).
↑ documentazione manoscritta e rara	Opere manoscritte e rare (consultabili in Sala Lettura Manoscritti): possono essere presentate fino a un massimo di 4 richieste al giorno.
↑ giornali	Giornali: possono essere presentate fino a un massimo di 4 richieste al giorno (della stessa opera massimo 2 volumi contigui a richiesta).

↑ altre tipologie di documenti	Materiale di formato superiore alla dimensione A2: possono essere presentate fino a un massimo di 4 richieste al giorno (della stessa opera massimo 2 volumi contigui a richiesta).
- Tempi di attesa per la consegna:	
documentazione a stampa	Nella fascia oraria 8.30-13.30: al massimo 45 minuti (per i documenti collocati nei depositi al 4° e 5° piano al massimo 60 minuti). Nella fascia oraria 13.30-17.00: al massimo 60 minuti.
documentazione manoscritta e rara	Opere manoscritte e rare (consultabili in Sala Lettura Manoscritti): al massimo 20 minuti Documenti collocati nel deposito Ex Strenne: su prenotazione.
giornali	Nella fascia oraria 8.30-13.30: al massimo 45 minuti (per i documenti collocati nei depositi al 4° e 5° piano al massimo 60 minuti). Nella fascia oraria 13.30-17.00: al massimo 60 minuti.
- Durata del deposito:	
• documentazione moderna	I documenti (massimo 2 opere o 4 volumi) possono essere lasciati in deposito fino ad un massimo di 7 giorni tra una consultazione e l'altra, salvo diverse indicazioni per motivi di tutela.
• documentazione antica e rara	I documenti (massimo 2 volumi) possono essere lasciati in deposito fino ad un massimo di 7 giorni tra una consultazione e l'altra, salvo diverse indicazioni per motivi di tutela.
Sale aperte alla fruizione	Le sale aperte alla fruizione del pubblico sono: <ul style="list-style-type: none"> • Sala di Lettura Stampati • Sala di Consultazione Cataloghi • Sala di Consultazione Microfilm • Sala di Lettura Manoscritti • Sale di Consultazione attigue alla Sala di Lettura Manoscritti Le sale vengono pulite quotidianamente.
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale e rampe di scale viene effettuato in maniera sistematica per garantire la fruibilità dei luoghi.

.Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	L'Assistenza qualificata alla ricerca è disponibile per l'intero orario di apertura ed è assicurata da 2 Assistenti, uno in Sala di Lettura Manoscritti e rari e uno in Sala di Lettura Stampati, per gli aspetti di rispettiva competenza. Le informazioni riguardano la consultazione dei cataloghi, l'identificazione di opere e periodici, il controllo di dati bibliografici, l'indicazione di fonti e strumenti bibliografici a carattere orientativo. Il personale è munito di cartellino identificativo.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	Per portatori di disabilità visive e dislessia è previsto l'accesso assistito al servizio "Libro parlato Lions", su appuntamento, telefonando (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 14) al n.0412407211 o scrivendo all'indirizzo libroparlato@marciana.venezia.sbn.it
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Cataloghi della Biblioteca a schede	Sono presenti i tradizionali cataloghi a schede (per autore, soggetti, materia veneziana, musica, periodici, sistematico) e i cataloghi a volumi del Fondo Antico, delle opere drammatiche e dei manoscritti. I cataloghi a schede sono aggiornati al 2007.
- Cataloghi della Biblioteca in rete	Sono consultabili in rete: la base dati del Polo veneziano SBN (https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/cataloghi/consultazione-stampati-online), aggiornata quotidianamente; Internet Culturale per la consultazione dei materiali digitalizzati (musicali, cartografici e grafici) (http://www.internetculturale.it/opencms/opencms/it/) Archivio dei Possessori (https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/cataloghi/archivio-possessori). Altri cataloghi di fondi particolari sono consultabili all'indirizzo http://marciana.venezia.sbn.it/cataloghi Cataloghi manoscritti dei codici della BNM (NBM , Cataloghi storici e https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/cataloghi/consultazione-manoscritti-online)

<p>- Cataloghi di altre Biblioteche</p>	<p>In rete si possono consultare: OPAC SBN: Catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale Internet Culturale: Cataloghi e collezioni digitali delle biblioteche italiane Cataloghi IUAV e Ca Foscari BINP: Catalogo del Polo Regionale del Veneto DSZV: Centro Tedesco di Studi Veneziani Rosand Library and Study Center NBM: Nuova Biblioteca Manoscritta ACNP: Catalogo Italiano dei Periodici EDIT 16: Censimento delle edizioni italiane del XVI secolo BNCF: Catalogo della Biblioteca Nazionale di Firenze Catalogo della Biblioteca Apostolica Vaticana KVK: Karlsruhe Virtueller Katalog Kubikat: Catalogo collettivo di biblioteche di Istituti di ricerca di storia dell'arte Catalogo della Bayerische Staatsbibliothek Catalogo della Library of Congress Catalogo della British Library Catalogo della Bibliotheque nationale de France</p>
<p>- Repertori bibliografici e bibliografie specializzate in scaffale e in rete</p>	<p>Sono presenti repertori bibliografici e bibliografie specializzate, sia su supporto cartaceo che digitali, in particolare per la materia veneta, la bibliografia, il settore umanistico.</p>
<p>Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi</p>	
<p>↑ Strumenti e sussidi specifici</p>	<p>Per portatori di disabilità visive e dislessia è consultabile il catalogo della audiobiblioteca del servizio "Libro parlato Lions".</p>
<p>SERVIZI AGGIUNTIVI</p>	
<p>Ampiezza</p>	
<p>Bookshop</p>	<p>Non è presente bookshop.</p>
<p>Caffetteria</p>	<p>Non è presente caffetteria.</p>
<p>Guardaroba</p>	<p>Non è presente guardaroba.</p>
<p>Deposito oggetti</p>	<p>Per gli utenti della BNM, presso l'Ufficio Orientamento, sono presenti armadietti per il deposito di oggetti. Il deposito è gratuito ed è possibile previa l'esibizione della tessera della Biblioteca e la consegna di un documento di identità. Non è consentito portare al di fuori della Biblioteca la chiave dell'armadietto e lasciare oggetti incustoditi.</p>

PRESTITO	
.	
.	
.Ampiezza	
Prestito diretto	
Orario del servizio	Il servizio di prestito diretto è attivo dalle 8.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 il sabato. Il prestito è sospeso dal 16 al 31 luglio per revisione e tale sospensione viene comunicata almeno 30 giorni prima.
Attesa per l'iscrizione al prestito	L'iscrizione al servizio di prestito diretto è immediata.
Disponibilità del materiale:	
<ul style="list-style-type: none"> • documenti richiedibili per ciascuna richiesta 	Si possono ottenere in prestito fino a 2 opere edite dal 1901 in poi, per un massimo di 4 volumi.
<ul style="list-style-type: none"> • durata del prestito 	La durata del prestito è di 30 giorni, rinnovabile per altri 30, salvo richieste o prenotazioni di altri utenti.
<ul style="list-style-type: none"> • attesa per consegna in sede 	I tempi di attesa per la consegna dei documenti in prestito sono gli stessi previsti per la consultazione del materiale moderno. Le richieste possono essere inoltrate all'Ufficio Prestito diretto con il seguente orario: lunedì - venerdì dalle 8.30 alle 16.45 sabato e i giorni 24 e 31 dicembre dalle 8.30 alle 12.45.
<ul style="list-style-type: none"> • Prenotazione a distanza 	E' possibile prenotare il prestito dei libri attraverso il catalogo in linea della biblioteca, all'indirizzo: http://polovea.sebina.it/SebinaOpac/Opac . I libri così prenotati possono essere ritirati in Biblioteca a partire dalle ore 11.00 del giorno successivo.
Prestito interbibliotecario	
Il prestito interbibliotecario è domiciliare solo se consentito dalla biblioteca prestante ed è escluso per le opere provenienti da biblioteche estere.	
Orario del servizio	Il servizio è attivo dalle 8.30 alle 13.30 dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 il sabato e i giorni 24 e 31 dicembre. Le spese di spedizione, riproduzione ed eventuali altri oneri sono a carico dell'utente. Le modalità per il pagamento di quanto richiesto alla BNM sono le seguenti: - bollettino di conto corrente postale n. 3301 intestato alla Tesoreria prov.le dello stato di Venezia - capo XXIX, Cap. 2584, art.3 ; - voucher Ifla. Per le richieste ricevute che comportano l'esecuzione di fotocopie si applicano le tariffe previste dalla Circ.Min.

	<p>99/1998.</p> <p>Gli utenti iscritti al Prestito diretto possono inoltrare richiesta di opere e documenti provenienti da altre biblioteche anche tramite il servizio ILL SBN, cui si accede attraverso l'Opac SBN On Line all'indirizzo web http://prestito.iccu.sbn.it/ILLWeb/servlets/ILL</p> <p>Informazioni possono essere richieste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - preferibilmente via e-mail: ill@marciana.venezia.sbn.it - oppure anche via telefono: +39.0412407233 - via fax: +39.0412407272
Attesa per l'iscrizione al prestito	Al servizio accedono gli iscritti al prestito diretto.
Tempo di inoltro della richiesta	L'invio delle richieste alle altre biblioteche avviene entro 3 giorni.
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	L'invio di documenti alle altre biblioteche avviene entro 3 giorni.
Durata del prestito	La durata del prestito è di 30 giorni, salvo diverse disposizioni della biblioteca prestante.
RIPRODUZIONI	
.Regolarità e continuità	
.Orario delle richieste e del ritiro.	<p>Fotocopie in modalità self-service e riproduzioni con mezzi propri secondo quanto previsto dall'articolo 108 del Codice dei Beni Culturali (D. Lgs. 42/2004) e nel rispetto della normativa sui diritti d'autore (L. 633/1941): durante tutto l'orario di apertura.</p> <p>Per le riproduzioni digitali richieste alla ditta concessionaria del servizio è possibile compilare in ogni momento della giornata e da qualsiasi computer connesso a Internet i moduli disponibili sul sito http://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/i-servizi/riproduzioni.</p>
. Ampiezza	
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare	
- Fotografie con mezzi propri	È possibile effettuare nelle sale di lettura riproduzioni parziali con mezzi propri di libri a stampa secondo quanto previsto dall'articolo 108 del Codice dei Beni Culturali (D. Lgs. 42/2004) e nel rispetto della normativa sui diritti d'autore (L. 633/1941).
- Fotocopie	È possibile effettuare fotocopie, in modalità self-service, di opere dal 1851 in poi che si trovino in buono stato di conservazione, previa compilazione dell'apposito modulo e autorizzazione dell'assistente di sala, nei limiti previsti dalla normativa sul diritto d'autore (L. 633/1941). Il tariffario è esposto nella sala che ospita il servizio

	<p>fotocopie e pubblicato sul sito internet della Biblioteca all'indirizzo https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/servizi/servizio-fotoriproduzioni#file-container</p>
- Riproduzioni digitali	<p>È possibile richiedere, alla ditta concessionaria del servizio, riproduzioni digitali dei manoscritti, delle opere a stampa anteriori al 1900 e del materiale comunque non fotocopabile, nei limiti della normativa e delle ragioni di tutela, previa autorizzazione della Biblioteca. La riproduzione digitale a scopo di pubblicazione necessita di richiesta di autorizzazione (gratuita oppure a pagamento) come da normativa vigente. Le richieste di riproduzioni possono essere presentate in sala di lettura oppure attraverso la compilazione del modulo disponibile presso il sito http://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/i-servizi/riproduzioni. Il tariffario è consultabile presso gli Assistenti della Sala manoscritti e della Sala di lettura stampati ed è pubblicato nel sito internet della Biblioteca all'indirizzo: http://marciana.venezia.sbn.it/sites/default/files/pagine/bnm_serviziorepro_listino.pdf</p>
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA	
Ampiezza	
Ricerca per corrispondenza	<p>Le richieste di informazioni bibliografiche, indirizzate al Direttore, possono essere inoltrate esclusivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - via posta ordinaria - via e-mail: biblioteca@marciana.venezia.sbn.it
Ricerca on line	<p>cataloghi sono consultabili presso il sito http://polovea.sebina.it/SebinaOpac/Opac.do#0</p>
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	<p>Sono consultabili attraverso il sito http://www.internetculturale.it/opencms/opencms/it/index.html le seguenti raccolte:</p> <p>352 documenti cartografici a stampa e 30 documenti manoscritti (0,03% del posseduto) - <i>GeoWeb</i></p> <p>252 manoscritti musicali (1,75 % dei manoscritti musicali posseduti) – <i>Manoscritti dei fondi musicali</i></p> <p>320 documenti a stampa relativi alla letteratura di viaggio (1,5% del posseduto) – <i>Fondo Tursi</i></p> <p>38 periodici fine Settecento inizio Ottocento (3% del posseduto di periodici e riviste preunitarie) – <i>Periodici e riviste preunitarie</i></p> <p>22 cinquecentine di letteratura drammatico-religiosa (0,1% del posseduto di edizioni del XVI sec.) – <i>Sacre rappresentazioni della raccolta Giuntina</i></p> <p>86 incunaboli in volgare (3% del posseduto di edizioni del XV sec.) – <i>Incunaboli in volgare</i> (italiano ndr.)</p> <p>712 documenti a stampa rari (0,05% del posseduto) – <i>Rariora marciana</i></p>

Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	I referenti sono: Susy Marcon per le opere manoscritte, Incunaboli, Aldine e Rari Elisabetta Sciarra per i documenti musicali Orsola Braides per i materiali speciali e cartografia a stampa Stefano Trovato per tutti gli altri documenti a stampa.
Tempi di risposta	La risposta, corredata dal nome del funzionario che ha svolto la ricerca, viene data entro 15 giorni.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Vengono organizzate mostre ed esposizioni. Nel 2018 è prevista la realizzazione di 6 mostre.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	Sulla base della mission di diffusione della cultura si intende, per il 2018, organizzare una serie di iniziative in occasione dell'anniversario della donazione del cardinal Bessarione del 1468.
Visite e percorsi tematici	<p>La Biblioteca organizza stage formativi, attività didattiche e visite guidate destinate a diverse tipologie di utenti: studenti delle scuole superiori, studenti universitari, associazioni e istituti culturali, gruppi turistici. L'offerta dettagliata è disponibile all'indirizzo: https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/servizi/offerta-formativa-e-visite-guidate</p> <p>Ogni seconda domenica del mese la Biblioteca, in collaborazione con l'Associazione Venezia Arte, propone visite guidate gratuite alle proprie Sale Monumentali. La visita ha inizio alle ore 14.30 alla presenza di due guide, una per la lingua italiana e una per la lingua inglese. E' d'obbligo la prenotazione, all'indirizzo: http://www.venezia-arte.com/venezia-extraordinaria/visita-la-biblioteca-marciana/booking-marciana/</p> <p>Negli altri orari si può accedere alle Sale Monumentali dall'ingresso del Museo Correr (Piazza San Marco, Ala Napoleonica) con il biglietto unico dei Musei di Piazza San Marco (valido per il Museo Correr, il Museo Archeologico Nazionale, le Sale Museali della Biblioteca Nazionale Marciana e Palazzo Ducale), che per i residenti e nati nel Comune di Venezia è gratuito, informazioni all'indirizzo: https://marciana.venezia.sbn.it/sale-monumentali/orari-e-visite-guidate</p>

Diffusione delle attività/iniziativa	I canali di diffusione delle iniziative sono i comunicati stampa rivolti a quotidiani, settimanali, mensili e alle radio e Tv sia locali che nazionali, le mailing list, i social network (Facebook e Twitter), i siti web oltre ai depliant e alla cartellonistica in sede e alle affissioni murali in città .
Risorse aggiuntive	Sono già in vigore accordi con privati e partnership con altre istituzioni finalizzati a raggiungere gli obiettivi della mission della BNM attraverso il reperimento di risorse aggiuntive. Per lo stesso fine la Biblioteca è impegnata nella ricerca di sponsorizzazioni.
Affitto degli spazi	E' possibile affittare gli spazi monumentali e non per eventi culturali.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	Incontri pubblici di presentazione di particolari fondi o documenti.
- visite e percorsi tematici	La Biblioteca organizza attività didattiche e visite guidate destinate a diverse tipologie di utenti. Per gli studenti delle scuole superiori si propone il percorso "La trasmissione dei classici". Per gli studenti universitari il percorso "Conoscere la Biblioteca Marciana e i suoi fondi" Per le associazioni e istituti culturali il percorso "La Biblioteca Marciana: storia e collezioni". Tali incontri vengono organizzati preferibilmente in concomitanza con mostre ed eventi curati o ospitati nelle Sale Monumentali. L'offerta dettagliata è disponibile all'indirizzo: https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/servizi/offerta-formativa-e-visite-guidate
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Agli studenti del terzo e quarto anno degli Istituti di Scuola Secondaria di II grado della Provincia di Venezia la Biblioteca Nazionale Marciana offre nel periodo estivo l'opportunità di frequentare uno stage di orientamento e formazione, nell'ambito delle attività di alternanza scuola-lavoro previste dalla L. 107/2015. La Biblioteca ha stipulato una convenzione con L'Università Ca' Foscari di Venezia per lo svolgimento di stage di studenti, neo diplomati e neo laureati. La Biblioteca ha stipulato una convenzione con l'Università di Cassino per lo svolgimento di attività di ricerca e di tirocinio curriculare per i dottorandi del Dottorato in Storia ed analisi delle fonti scritte e dei testi letterari dall'antichità all'età contemporanea della stessa Università di Cassino. Il Dipartimento Tutela, Conservazione, Prevenzione, Restauro della Biblioteca Marciana offre la possibilità di

	svolgere stage formativi per operatori del restauro. L'offerta dettagliata è disponibile all'indirizzo: https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/servizi/offerta-formativa-e-visite-guidate
- altre iniziative	Cura dei percorsi didattici del sito web.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Oltre alla diffusione attraverso l'ufficio stampa, le iniziative didattiche sono divulgate attraverso i contatti consolidati nel tempo con utenti, professori e interessati.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder:	Nel biennio 2014-2015 sono stati sottoscritti 15 accordi con associazioni di volontariato, associazioni di settore, onlus, operatori economici e istituti di ricerca.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	I canali di diffusione delle iniziative sono i comunicati stampa, le mailing list, i social network (Facebook e Twitter), i siti web oltre ai depliant e alla cartellonistica in sede e alle affissioni murali in città.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	L'obiettivo immediato di miglioramento è il rinnovo della segnaletica e la possibilità di prenotare libri in lettura via web. Obiettivi a medio termine sono: l'incremento della biblioteca digitale.
Iniziative finalizzate al miglioramento: -delle strutture	Restauro del soffitto del vestibolo; realizzazione di un nuovo impianto di spegnimento automatico di cui è già stata effettuata la progettazione.

-delle collezioni	E' stata ampliata l'attività di scambio di opere con istituti e biblioteche italiane ed è stata completata la catalogazione di un ricco fondo sulla fotografia e la grafica, che, posto a disposizione del pubblico, permette di rendere sempre più vasto e aggiornato il patrimonio documentario della Biblioteca.
-dei servizi	Realizzazione di uno spazio all'interno del percorso museale da adibire a bookshop.
-delle attività di valorizzazione	Per il 2018 è prevista l'organizzazione in totale di 6 mostre.
RECLAMI	
Reclami	<p>Gli utenti possono avanzare reclami utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'entrata, accanto alla Carta e depositandolo nell'apposito contenitore trasparente. E' possibile inoltre inviare reclami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - via posta ordinaria - via e-mail: biblioteca@marciana.venezia.sbn.it - via PEC: mbac-b-marc@mailcert.beniculturali.it <p>Nel 2016 il numero dei reclami non ha superato lo 0,01% degli utenti totali.</p>

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il dott. Maurizio Messina.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo biblioteca@marciana.venezia.sbn.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

La Direzione valuta, di volta in volta, eventuali forme di ristoro per l'utenza qualora sia verificata la discrepanza tra i servizi offerti e quanto affermato nella presente Carta.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail biblioteca@marciana.venezia.sbn.it.

L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e l'analisi delle proposte di miglioramento.

L'istituto effettua inoltre rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni o in caso di rilevanti cambiamenti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Biblioteca Nazionale Marciana

Indirizzo: San Marco 7 – 30124 Venezia
Tel. +39.0412407211 Fax +39.0415238803

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 _____ FAX _____

.OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

.RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

.Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Biblioteca Nazionale Marciana

Address: San Marco 7 – 30124 Venice
Phone number +39.0412407211 Fax number +39.0415238803

COMPLAINT FORM

(PLEASE FILL IN THE FORM IN CAPITAL LETTERS)

COMPLAINANT INFORMATION:

SURNAME _____
NAME _____
PLACE OF BIRTH _____ STATE _____ DATE OF BIRTH _____
STREET ADDRESS _____ CITY _____
POST CODE _____ STATE _____
PHONE NUMBER _____ FAX NUMBER _____

.NATURE OF COMPLAINT

DESCRIBE YOUR COMPLAINT:

.HOW CAN WE IMPROVE OUR SERVICES?

According to the Italian law (D.Lgs. 196//2003, art. 13) your personal details will be processed only in order to give an answer to your complaint and to inform you about what's on in the Marciana Library.

DATE _____

SIGNATURE _____

WE WILL ANSWER YOUR COMPLAINT WITHIN 30 DAYS