

Bibli
otec
a
Nazi
onal
e
Marc
iana

Carta della qualità dei servizi

2022

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 della Cultura 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 della Cultura, e ufficio periferico della Direzione generale Biblioteche e diritto d'autore.

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 a:

- 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 da una parte la consultazione diretta in sede e tramite i servizi di prestito diretto, interbibliotecario nazionale e internazionale, dall'altra la consultazione a distanza, perseguendo l'obiettivo di mettere a disposizione on-line quanto più possibile del proprio patrimonio bibliografico antico, attraverso progetti di digitalizzazione. E' inoltre attivamente presente sulla rete social Facebook, con un numero crescente di contatti.

La BNM nell'ultimo triennio, data la riduzione drastica di personale, si pone come obiettivo primario quello di riuscire a non ridurre, o ridurre nella misura minore possibile, i servizi al pubblico.

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 (coordinato dalla BNM), 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 principali servizi offerti al pubblico sono:

- lettura in sede e accesso a rete wi-fi
- consultazione cataloghi e banche dati, in sede ed online
- prestito diretto e prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale
- informazioni bibliografiche in sede e da remoto
- riproduzioni fotografiche digitali e in fotocopia
- concessione degli spazi a privati per eventi culturali e riprese cinematografiche
- attività formative e visite guidate
- servizio Libro Parlato Lions

Il referente 2022 per la compilazione della Carta è la dott.ssa Luciana Battagin (ultimo aggiornamento novembre 2022).

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p>Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30</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. 10.00-18.00 con chiusura della biglietteria un'ora prima.
Giorni di apertura	<p>È aperta al pubblico durante tutto l'anno, tranne i sabati e 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>Età minima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 16 anni per le opere a stampa moderne (dopo il 1850) - 18 anni per i manoscritti e i libri a stampa antichi, rari e di pregio <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 (la registrazione avviene in tempo reale). È rilasciata una tessera magnetica gratuita che riporta la foto del lettore, ha validità due anni, è rinnovabile e consente l'entrata e la presentazione delle richieste nella sala degli stampati. Il trattamento dei dati personali rispetta il GDPR (il regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione Europea).</p>
Accoglienza	
<p>Informazione e orientamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	<p>Il punto di prima accoglienza e di informazione di base è situato all'ingresso della BNM, a destra per chi entra.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	<p>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.</p> <p>Nella Sala Lettura Stampati sono disponibili brochure per i lettori, in italiano e in inglese.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	<p>https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/</p> <p>Le informazioni di base sui servizi e altro materiale informativo sul patrimonio librario, sulla storia della BNM sono disponibili in linea, sul sito web della BNM.</p> <p>Eventuali chiusure straordinarie sono segnalate con avvisi in sede e con avvisi sulla home page del sito della BNM.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	<p>I servizi al pubblico sono indicati da apposita segnaletica e planimetrie dedicate. Apposita segnaletica di sicurezza è presente negli spazi aperti al pubblico. Un <i>totem</i> informativo, con la denominazione della BNM ed indicazioni per la visita, è presente all'esterno dell'entrata.</p>

Accesso facilitato per persone con diversa abilità	La BNM si adopera per facilitare l'accesso agli utenti con ridotta capacità motoria, tuttavia l'edificio storico non è esente da barriere architettoniche, presentando ostacoli e gradini. I non vedenti hanno il diritto di entrare con il cane guida nella Sala di Lettura Stampati. Tutti i servizi al pubblico sono ubicati al piano terra ed è stato predisposto un bagno per persone diversamente abili.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	<p>88 persone complessive:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 18 posti in Sala Lettura Manoscritti, - 54 in Sala di Lettura Stampati, - 5 in Sala di Consultazione Cataloghi - 2 in Sala di Consultazione Microfilm - 7 in Sale di Consultazione attigue alla Sala di Lettura Manoscritti <p>88 prese elettriche per PC portatili:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 16 in Sala Lettura Manoscritti, 72 in Sala di Lettura Stampati. <p>6 postazioni PC dedicate alla ricerca bibliografica nei cataloghi online e alla consultazione di materiale digitalizzato.</p> <p>6 postazioni dedicate alla consultazione di microfilm e microfiche.</p>
Disponibilità del materiale fruibile:	
<ul style="list-style-type: none"> • Documenti consultabili a scaffalatura aperta 	Circa 18.000 documenti consultabili a scaffale aperto (poco meno del 2% del patrimonio conservato).
<ul style="list-style-type: none"> • Documenti richiedibili per ciascuna richiesta 	Le richieste possono essere inoltrate alle Distribuzioni con il seguente orario: distribuzione manoscritti: lunedì - venerdì: 8.30 - 17.30 distribuzione libri a stampa: lunedì - giovedì: 8.30 - 17.30; venerdì: 8.30 - 13.30
<ul style="list-style-type: none"> △ 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).
<ul style="list-style-type: none"> △ 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.
<ul style="list-style-type: none"> △ giornali 	Giornali: possono essere presentate fino a un massimo di 4 richieste al giorno (della stessa opera massimo 2 volumi contigui a richiesta).
<ul style="list-style-type: none"> △ 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.
○ Prenotazione a distanza	I lettori possono richiedere a distanza volumi per il Prestito Diretto, e ritirarli a partire dalle ore 11.00 del giorno successivo, tramite accesso e autenticazione al Catalogo Online: http://polovea.sebina.it/SebinaOpac/Opac.#0
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.
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 categorie svantaggiate:	
• in via continuativa	Non è presente l'assistenza in via continuativa per categorie svantaggiate, anche se tutto il personale collabora alla loro accoglienza ed eventuale supporto.
• su richiesta quando non presente in via continuativa	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@cultura.gov.it
--	--

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
<ul style="list-style-type: none"> • Cataloghi della Biblioteca a schede 	<p>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.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cataloghi della Biblioteca in rete 	<p>Sono consultabili in rete i seguenti cataloghi BNM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPAC Polo veneziano SBN https://polovea.sebina.it/SebinaOpac/Opac.do • Internet Culturale per la consultazione dei materiali digitalizzati (musicali, cartografici e grafici) http://www.internetculturale.it • Archivio dei Possessori dx.doi.org/10.20367/ • Altri cataloghi di fondi particolari sono consultabili all'indirizzo https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/cataloghi • Cataloghi manoscritti dei codici della BNM: • https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/cataloghi/consultazione-manoscritti-online Nuova Biblioteca Manoscritta (NBM) <ul style="list-style-type: none"> ○ Cataloghi storici

<ul style="list-style-type: none"> • Cataloghi di altre Biblioteche 	<p>In rete, anche dalle postazioni PC dedicate alla consultazione cataloghi online, si possono consultare:</p> <p>OPAC SBN: Catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale</p> <p>Internet Culturale: Cataloghi e collezioni digitali delle biblioteche italiane</p> <p>Cataloghi IUAV e Ca' Foscari</p> <p>BINP: Catalogo del Polo Regionale del Veneto</p> <p>DSZV: Centro Tedesco di Studi Veneziani</p> <p>Rosand Library and Study Center</p> <p>ACNP: Catalogo Italiano dei Periodici</p> <p>EDIT16: Censimento delle edizioni italiane del XVI secolo</p> <p>BNCF: Catalogo della Biblioteca Nazionale di Firenze</p> <p>Catalogo della Biblioteca Apostolica Vaticana</p> <p>KVK: Karlsruhe Virtueller Katalog</p> <p>Kubikat: Catalogo collettivo di biblioteche di Istituti di ricerca di storia dell'arte</p> <p>Catalogo della Bayerische Staatsbibliothek</p> <p>Catalogo della Library of Congress</p> <p>Catalogo della British Library</p> <p>Catalogo della Bibliotheque nationale de France</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Repertori bibliografici in scaffale 	<p>Sono presenti repertori bibliografici nelle Sale di consultazione, in particolare per la materia veneta, la bibliografia ed il settore umanistico.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Repertori bibliografici in rete 	<p>La BNM non offre accesso a repertori bibliografici in abbonamento. L'accesso a repertori online gratuitamente accessibili viene garantito ai lettori attraverso la possibilità di utilizzare il wifi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografie specializzate in scaffale 	<p>Sono disponibili bibliografie specializzate nelle Sale di Consultazione, a supporto dei lettori ed in particolare su manoscritti ed opere antiche a stampa. Sono inoltre presenti bibliografie specializzate in ciascuna delle discipline rappresentate nelle Sale: materia veneta, bibliografia, arte, storia, filosofia ed in generale il settore umanistico.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografie specializzate in rete 	<p>La BNM non offre accesso a bibliografie specializzate online in abbonamento.</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>PRESTITO</p>	
<p>Ampiezza</p>	

Prestito locale	
Orario del servizio	Il servizio di prestito diretto è attivo dalle 8.30 alle 17.30 dal lunedì al giovedì; dalle 8.30 alle 13.30 il venerdì. 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 1950 in poi, per un massimo di 4 volumi. È escluso il prestito delle riviste e periodici, sia in fascicolo, sia rilegati (dpr. 417/95, art. 54, lettera d).
<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 - giovedì dalle 8.30 alle 17.30 venerdì dalle 8.30 alle 13.30.
<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	
Orario del servizio	Il servizio è attivo negli orari del Prestito diretto ed è sospeso nel mese di agosto. 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, specificando la motivazione; - voucher Ifla. Per le richieste ricevute che comportano l'esecuzione di fotocopie si applicano le tariffe previste dalla Circ.Min. 99/1998. Informazioni possono essere richieste via e-mail: b-marc.ill@cultura.gov.it
Attesa per l'iscrizione al prestito	Al servizio accedono gli iscritti al prestito diretto, non è prevista un'apposita iscrizione al Prestito interbibliotecario.
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.

RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
<ul style="list-style-type: none"> 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 successive modifiche) e nel rispetto della normativa sul diritto d'autore (L. 633/1941 e successive modifiche): 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</p> <p>https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/servizi/servizio-fotoriproduzioni</p>
Ampiezza	
Disponibilità degli strumenti:	
<ul style="list-style-type: none"> 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 successive modifiche) e nel rispetto della normativa sul diritto d'autore (L. 633/1941 e successive modifiche). È vietato l'uso di treppiedi e stativi.
- Fotocopie	È possibile effettuare fotocopie, in modalità self-service, di opere dal 1919 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. Il tariffario è esposto nella sala che ospita il servizio fotocopie e pubblicato sul sito internet della Biblioteca all'indirizzo https://marciana.venezia.sbn.it/sites/default/files/repositoryfile/pagine/2016/allegati/prezziriproduzioni.pdf
- Riproduzioni digitali	È possibile richiedere, alla ditta concessionaria del servizio, riproduzioni digitali dei manoscritti, delle opere a stampa anteriori al 1919 e del materiale comunque non fotocopiabile, 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 di un modulo online (vedi sotto). <p>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: https://marciana.venezia.sbn.it/sites/default/files/repositoryfile/pagine/2016/allegati/prezziriproduzioni.pdf</p>
<ul style="list-style-type: none"> Prenotazioni a distanza 	Le richieste di riproduzioni possono essere presentate a distanza, attraverso la compilazione del modulo disponibile presso il sito

<https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/servizi/servizio-fotoriproduzioni>

Fedeltà

- Conformità alle caratteristiche dell'originale
- Le riproduzioni sono conformi all'originale.

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA

Ampiezza

Ricerca per corrispondenza

Le richieste di informazioni bibliografiche, indirizzate al Direttore, possono essere inoltrate esclusivamente:

- via posta ordinaria
- via e-mail: b-marc@cultura.gov.it

Ricerca on line

I cataloghi sono consultabili presso il sito <http://polovea.sebina.it/SebinaOpac/Opac.do#0>

Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto

Sono consultabili attraverso il sito <http://www.internetculturale.it/> le seguenti raccolte:

- 352 documenti cartografici a stampa e 185 documenti cartografici manoscritti (0,04% del posseduto) - *GeoWeb*
- 253 manoscritti musicali (1,75 % dei manoscritti musicali posseduti) – *Manoscritti dei fondi musicali*
- 354 manoscritti (2,7% del posseduto) – *Manoscritti della BNM*
- 323 documenti a stampa relativi alla letteratura di viaggio (1,5% del posseduto) – *Fondo Tursi*
- 110 periodici fine Settecento inizio Ottocento (9% del posseduto di periodici e riviste preunitarie) – *Periodici e riviste preunitarie*
- 110 cinquecentine di letteratura drammatico-religiosa (5% del posseduto di edizioni del XVI sec.) – *Sacre rappresentazioni della raccolta Giuntina*
- 86 incunaboli in volgare (3% del posseduto di edizioni del XV sec.) – *Incunaboli in volgare* (italiano ndr.)
- 742 documenti a stampa e manoscritti rari (0,06% del posseduto) – *Rariora marciana*

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti

I referenti sono:

- Alessia Giachery
per le opere manoscritte, incunaboli, Aldine e Rari
- Luciana Battagin
per i documenti musicali
- Orsola Braides
per i materiali speciali e la cartografia a stampa
- Federica Benedetti
per i documenti a stampa antichi e periodici
- Margherita Venturelli
per i documenti a stampa moderni

	- Monica Donaglio per i documenti d'archivio
Tempi di risposta	La risposta, corredata dal nome del funzionario che ha svolto la ricerca, viene data entro 7 giorni.

VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Vengono organizzate mostre ed esposizioni (nel 2021 sono state 3).
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	Sulla base della mission di diffusione della cultura si organizzano eventi legati ad iniziative ministeriali e/o cittadine, oltre alle ricorrenze culturali legate a figure di spicco della città di Venezia o collegate alla Biblioteca.
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.</p> <p>Per gli studenti delle scuole superiori si propongono 4 diversi seminari introduttivi allo studio e trattamento di manoscritti e libri rari e inoltre il percorso “La trasmissione dei classici”.</p> <p>Per gli studenti universitari si propongono 4 diversi seminari introduttivi allo studio e trattamento di manoscritti e libri rari e inoltre il percorso “Conoscere la Biblioteca Marciana e i suoi fondi”.</p> <p>Per le associazioni e istituti culturali si propone il percorso “La Biblioteca Marciana: storia e collezioni”.</p> <p>Tali incontri vengono organizzati preferibilmente in concomitanza con mostre ed eventi curati o ospitati nelle Sale Monumentali.</p> <p>L'offerta dettagliata è disponibile all'indirizzo: https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/contatti/dipartimento-storia-e-didattica</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://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/sale-monumentali/orari-e-visite-guidate</p>
Diffusione delle attività/iniziative	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, il social (Facebook), 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 chiedere in concessione gli spazi monumentali per eventi culturali ed altre iniziative. La concessione è disciplinata da apposito Regolamento e tariffario.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	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.

	<p>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 e una convenzione con l'Università Ca' Foscari per i dottorandi del Dipartimento di Studi Umanistici.</p> <p>Il Dipartimento Tutela, Conservazione, Prevenzione, Restauro della Biblioteca Marciana offre la possibilità di svolgere stage formativi per operatori del restauro.</p> <p>L'offerta dettagliata è disponibile all'indirizzo: https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/contatti/dipartimento-storia-e-didattica</p>
- 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 corso degli anni sono stati sottoscritti numerosi 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, il social network (Facebook), i siti web oltre ai depliant e alla cartellonistica in sede e alle affissioni murali in città.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Obiettivo principale, data la drastica riduzione di personale, è mantenere i Servizi attuali o limitarli il meno possibile.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Restauro del soffitto del vestibolo: avviato nel luglio 2019; realizzazione di un impianto di climatizzazione per l'edificio della Zecca, zone Sale Lettura ed uffici del personale (prevista per il 2019-2020).
-delle strutture	
-delle collezioni	È stata completa la catalogazione di circa 3000 incunaboli; è in corso la catalogazione retrospettiva del fondo antico a stampa, attraverso singoli progetti e con lavori di continuità; la Biblioteca ha sinora sempre completato entro la fine dell'anno la catalogazione completa di tutte le pubblicazioni pervenute per acquisto, dono, deposito legale, senza alcune arretrato; continua l'attività di scambio di opere con istituti italiani. La Biblioteca è responsabile del Polo SBN MIC VEA e assicura il coordinamento del Catalogo di 40 biblioteche veneziane.
-dei servizi	Nei prossimi anni si prevede la realizzazione di un impianto di climatizzazione ed il miglioramento della connessione WiFi ad uso dei lettori.
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	

Bookshop	Non è presente bookshop.
Caffetteria	È presente una zona ristoro con distributori automatici di bevande calde e fredde e snack nell'atrio della biblioteca.
Guardaroba	Non è presente guardaroba.
Deposito oggetti	Per gli utenti della BNM, presso la zona Accoglienza, sono presenti armadietti per il deposito di oggetti. Il deposito è gratuito (la moneta da € 1,00 necessaria per l'utilizzo viene restituita all'uscita) ed è possibile previa l'esibizione della tessera della Biblioteca.

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 Direttore, dott. Stefano Campagnolo.

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 reclami:

- via posta ordinaria
- via e-mail: b-marc@cultura.gov.it
- via PEC: b-marc@pec.cultura.gov.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 b-marc@cultura.gov.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, diffusa all'ingresso della struttura e ne viene data comunicazione attraverso i principali *social*.

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 DELLA CULTURA

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 DELLA CULTURA
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