



BIBLIOTECA  
NAZIONALE  
MARCIANA



MINISTERO  
DELLA  
CULTURA

**BIBLIOTECA NAZIONALE MARCIANA**

**CARTA  
DELLA QUALITÀ  
DEI SERVIZI**

**2024**

## I. PRESENTAZIONE

### I.I. 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 a 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.II. I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca Nazionale Marciana (d'ora in avanti BNM) si ispira a “principi fondamentali”, così come espressi nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”:

#### ✦ *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

### II.1. 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.

La sede della Biblioteca si trova nell'ex Palazzo della Zecca della Repubblica veneta, Piazzetta San Marco n. 7, che oggi ne ospita le sale di studio e comprende tuttora il contiguo Palazzo della Libreria, Piazzetta San Marco n. 13a, edificio dell'antica Pubblica Libreria di S. Marco e dei Ridotti dei Procuratori, oggi area museale visitabile, utilizzata anche per esposizioni ed eventi.

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. Essa fu sede della Biblioteca dalla sua istituzione, nella seconda metà del XVI secolo, fino agli inizi del XIX secolo.

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 e dei Ridotti dei Procuratori 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, garantendone lo standard qualitativo.

## II.II. 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 2024 per la compilazione della Carta è la dott.ssa Margherita Venturelli (ultimo aggiornamento ottobre 2024).

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p>Le sale di lettura e i servizi bibliotecari sono aperti all'utenza 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-Ala Napoleonica), con apertura ordinaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• invernale (1° novembre-31 marzo) h. 10.00-17.00 con chiusura della biglietteria un'ora prima,</li> <li>• estivo (1° aprile-31 ottobre) h. 10.00-18.00 con chiusura della biglietteria un'ora prima.</li> </ul>
Giorni di apertura	<p>Le sale di lettura della Biblioteca sono aperte all'utenza 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 (ex artt. 28 e 57 del D.P.R. 417/1995).</p> <p>Le Sale monumentali della BNM sono aperte al pubblico tutti i giorni dell'anno tranne il 1° gennaio e il 25 dicembre.</p>
Rilascio tessere e/o autorizzazioni	<p>Età minima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 16 anni per le opere a stampa moderne (dopo il 1850)</li> <li>- 18 anni per i manoscritti e i libri a stampa antichi, rari e di pregio</li> </ul> <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 e consente l'entrata e la presentazione delle richieste nella sala degli stampati. Nel caso la tessera non sia utilizzata almeno una volta nell'arco di cinque anni, è necessaria nuova registrazione.</p> <p>L'utente non iscritto può effettuare l'autoregistrazione in Opac di PoloVEA. La registrazione viene completata al primo accesso dell'utente in sede con il rilascio della tessera.</p> <p>Il trattamento dei dati personali rispetta il GDPR - Regolamento UE 2016/679</p>
Accoglienza	
<p>Informazione e orientamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di informazioni in presenza sui servizi</li> </ul>	<p>Il punto di prima accoglienza e di informazione di base è situato all'ingresso della BNM, a destra per chi entra.</p> <p>Il punto di prima accoglienza fornisce informazioni di base sui servizi offerti.</p> <p>Presso la Sala Stampati periodicamente gli assistenti di sala curano un'esposizione bibliografica delle nuove acquisizioni dei libri a stampa e di sezione moderna al fine di darne aggiornata informazione agli utenti.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi</li> </ul>	<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 <a href="https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/">https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/</a></p> <p>Eventuali chiusure straordinarie sono segnalate con avvisi in sede e con avvisi sulla home page del sito della BNM nonché sulla pagina Fb della Biblioteca.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica</li> </ul>	<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>
<p>Accesso facilitato per persone con diversa abilità</p>	<p>La BNM si adopera per facilitare l'accesso agli utenti con ridotta capacità motoria; l'edificio, in quanto storico, non è tuttavia privo di barriere architettoniche ma vengono osservate le misure previste dalla normativa vigente in materia di disabilità. Tutti i servizi al pubblico sono ubicati al piano terra e sono presenti servizi igienici per persone diversamente abili.</p>
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<p>Capienza</p>	<p>85 persone complessive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 18 posti in Sala Manoscritti,</li> <li>- 54 in Sala Stampati,</li> <li>- 5 in Sala di Consultazione Cataloghi</li> <li>- 1 in Sala di Consultazione Microfilm</li> <li>- 7 in Sale di Consultazione attigue alla Sala Manoscritti</li> </ul> <p>88 prese elettriche per PC portatili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 16 in Sala Lettura Manoscritti,</li> <li>- 72 in Sala di Lettura Stampati.</li> </ul> <p>4 postazioni PC dedicate alla ricerca bibliografica nei cataloghi online e alla consultazione di materiale digitalizzato.</p> <p>2 postazioni dedicate alla consultazione di microfilm e microfiche.</p> <p>1 postazione per le scansioni gratuite in modalità self service (pc portatile e scanner) presso la Sala Stampati</p>
<p>Disponibilità del materiale</p>	
<p>Documenti consultabili a scaffale aperto</p>	<p>Circa 18.000 documenti consultabili a scaffale aperto (poco meno del 2% del patrimonio conservato).</p>
<p>Richiesta di consultazione</p>	<p>Le richieste possono essere inoltrate 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</p>
<p>✦ Opere a stampa</p>	<p>Possono essere presentate non oltre 10 richieste al giorno (della stessa opera non oltre 4 volumi a richiesta).</p>
<p>✦ documentazione manoscritta e rara</p>	<p>Opere manoscritte e rare (consultabili in Sala Manoscritti): possono essere presentate non oltre 4 richieste al giorno.</p>

⤴ giornali	Giornali: possono essere presentate non oltre 4 richieste al giorno (della stessa opera non oltre 2 volumi contigui a richiesta), nel formato cartaceo qualora lo stato di conservazione lo consenta.
⤴ altre tipologie di documenti	Materiale di formato superiore alla dimensione A2: possono essere presentate non oltre 4 richieste al giorno (della stessa opera non oltre 2 volumi contigui a richiesta).
Tempi di attesa per la consegna:	
⤴ documentazione a stampa	Nella fascia oraria 8.30-17.30 (il venerdì entro le ore 13.30): non oltre 30 minuti (per i documenti collocati nei depositi al 4° e 5° piano non oltre 40 minuti).
⤴ documentazione manoscritta e rara	Opere manoscritte e rare (consultabili in Sala Manoscritti): non oltre 15 minuti
⤴ giornali	Nella fascia oraria 8.30-17.30 (il venerdì entro le ore 13.30): non oltre 30 minuti (per i documenti collocati nei depositi al 4° e 5° piano non oltre 40 minuti).
Durata del deposito:	
⤴ documentazione moderna	I documenti (per un massimo di 5 opere) possono essere lasciati in deposito fino ad un massimo di 14 giorni tra una consultazione e l'altra, salvo diverse indicazioni per motivi di tutela.
⤴ documentazione antica e rara	I documenti (massimo 5 opere) possono essere lasciati in deposito fino ad un massimo di 14 giorni tra una consultazione e l'altra, salvo diverse indicazioni per motivi di tutela.
Prenotazione on line	I lettori possono inoltrare on line la richiesta dei volumi per la consultazione e/o il prestito diretto e ritirarli a partire dalle ore 09.00 del giorno successivo, tramite accesso e autenticazione al Catalogo Online: <a href="http://polovea.sebina.it/SebinaOpac/Opac.#0">http://polovea.sebina.it/SebinaOpac/Opac.#0</a>
Sale aperte alla fruizione	Le sale aperte alla fruizione del pubblico sono: Sala Stampati <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala di Consultazione Cataloghi</li> <li>• Sala di Consultazione Microfilm</li> <li>• Sala Manoscritti</li> <li>• Sale di Consultazione attigue alla Sala Manoscritti</li> </ul>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	L'assistenza qualificata alla ricerca è disponibile per l'intero orario di apertura ed è assicurata dai bibliotecari. 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. Tutto 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.

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

Cataloghi di altre Biblioteche	<p>In rete, anche dalle postazioni PC dedicate alla consultazione cataloghi online, si possono consultare:</p> <p><u>OPAC SBN</u>: Catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale</p> <p><u>Internet Culturale</u>: Cataloghi e collezioni digitali delle biblioteche italiane</p> <p>Cataloghi <u>IUAV</u> e <u>Ca' Foscari</u></p> <p><u>BINP</u>: Catalogo del Polo Regionale del Veneto</p> <p><u>DSZV</u>: Centro Tedesco di Studi Veneziani</p> <p><u>Rosand Library and Study Center</u></p> <p><u>ACNP</u>: Catalogo Italiano dei Periodici</p> <p>EDIT16      <a href="https://edit16.iccu.sbn.it/web/edit-16/">https://edit16.iccu.sbn.it/web/edit-16/</a> Censimento delle edizioni italiane del XVI secolo</p> <p>BNCF      <a href="https://www.bncf.firenze.sbn.it/cataloghi/">https://www.bncf.firenze.sbn.it/cataloghi/</a> Catalogo della Biblioteca Nazionale di Firenze</p> <p>Catalogo della Biblioteca Apostolica Vaticana: <a href="https://www.vaticanlibrary.va/it/">https://www.vaticanlibrary.va/it/</a></p> <p><u>KVK</u>: Karlsruhe Virtueller Katalog</p> <p><u>Kubikat</u>: Catalogo collettivo di biblioteche di Istituti di ricerca di storia dell'arte</p> <p><u>Catalogo della Bayerische Staatsbibliothek</u></p> <p><u>Catalogo della Library of Congress</u></p> <p><u>Catalogo della British Library</u></p> <p><u>Catalogo della Bibliotheque nationale de France</u></p>
Repertori bibliografici a scaffale	Sono presenti repertori bibliografici nelle Sale di consultazione, in particolare per la materia veneta, la bibliografia ed il settore umanistico.
Repertori bibliografici in rete	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 la rete wi-fi.
Bibliografie specializzate a scaffale	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.
Bibliografie specializzate in rete	La BNM non offre accesso a bibliografie specializzate online in abbonamento.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	

▲ Strumenti e sussidi specifici	Per portatori di disabilità visive e dislessia è consultabile il catalogo della audiobiblioteca del servizio "Libro parlato Lions" <a href="#">Libro Parlato Lions – dal 1975 al servizio dei disabili della vista</a>
<b>PRESTITO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Prestito locale</b>	
Orario del servizio	Il servizio di prestito diretto è attivo dalle 8.30 alle 18.15 dal lunedì al venerdì. Il prestito è sospeso dal 16 al 31 luglio per revisione e tale sospensione viene comunicata almeno 30 giorni prima.
Iscrizione al prestito	L'iscrizione al servizio di prestito diretto è immediata.
Disponibilità del materiale	
Richiesta di prestito	Si possono ottenere in prestito fino a 3 opere edite dal 1950 in poi, per un massimo di 5 volumi. È escluso il prestito delle riviste e periodici, sia in fascicolo, sia rilegati (DPR. 417/95, art. 54, lettera d).
Durata del prestito	La durata del prestito è di 30 giorni, rinnovabile per altri 30, salvo richieste o prenotazioni di altri utenti.
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.
Prenotazione a distanza	E' possibile prenotare il prestito dei libri attraverso il catalogo in linea della biblioteca, all'indirizzo: <a href="http://polovea.sebina.it/SebinaOpac/Opac">http://polovea.sebina.it/SebinaOpac/Opac</a> . I libri così prenotati possono essere ritirati in Biblioteca a partire dalle ore 9.00 del giorno successivo.
Utenti ammessi al prestito	Il prestito diretto si effettua a favore di coloro che siano residenti o domiciliati nella regione del Veneto. L'accesso deve rispondere comunque alla necessità di studio, di ricerca o di lavoro. È richiesto che gli utenti abbiano compiuto il diciottesimo anno di età.
<b>Prestito interbibliotecario e Document Delivery</b>	

Orario del servizio	<p>Il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) è attivo negli orari del Prestito diretto ed è sospeso nei periodi di chiusura o di sospensione dei servizi.</p> <p>Le spese di spedizione, riproduzione ed eventuali altri oneri sono a carico dell'utente.</p> <p>Le modalità per il pagamento di quanto richiesto alla BNM sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bonifico su conto corrente bancario IBAN: IT 36Q 01000 03245 BE 00000001 LC intestato alla Tesoreria prov.le dello Stato di Venezia, sul XXIX - Cap. 2584, art. 3, Biblioteca Nazionale Marciana. Causale: ILL/DD BNM VE...</li> <li>- voucher Ifla.</li> </ul> <p>Servizio di Document Delivery (DD): per le richieste ricevute che comportano l'esecuzione di riproduzione, ai sensi della vigente normativa in materia, gli oneri sono a carico dell'utente.</p> <p>Informazioni per entrambi i servizi possono essere richieste via e-mail: <a href="mailto:b-marc.ill@cultura.gov.it">b-marc.ill@cultura.gov.it</a></p>
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 lavorativi.
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	L'invio di documenti alle altre biblioteche avviene entro 3 giorni lavorativi.
Durata del prestito	La durata del prestito è di 30 giorni, salvo diverse disposizioni della biblioteca prestante.
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste e del ritiro	<p>Scansione gratuita di immagine in modalità self-service (a mezzo scanner disponibile presso la Sala Stampati della Biblioteca) 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 ad alta risoluzione 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><a href="https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/servizi/servizio-fotoriproduzioni">https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/servizi/servizio-fotoriproduzioni</a></p>
<b>Ampiezza</b>	
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.
- Riproduzione	È possibile effettuare scansione, in modalità self-service gratuita, di opere dal 1951 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 ed in particolare la L. 248/2000. L'attrezzatura per la scansione è disponibile presso la Sala Stampati.
- 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 attraverso la compilazione di un modulo online. Il tariffario per l'erogazione del servizio – in concessione a ditta esterna - è consultabile presso gli Assistenti della Sala Manoscritti e della Sala Stampati ed è pubblicato nel sito internet della Biblioteca nella pagina dedicata al servizio: <a href="https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/servizi/servizio-fotoriproduzioni">https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/servizi/servizio-fotoriproduzioni</a>
Prenotazioni on line	Le richieste di riproduzioni possono essere presentate on line, attraverso la compilazione del modulo disponibile presso il sito <a href="https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/servizi/servizio-fotoriproduzioni">https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/servizi/servizio-fotoriproduzioni</a>
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Le riproduzioni sono conformi all'originale.
<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Ricerca per corrispondenza	Le richieste di informazioni bibliografiche possono essere inoltrate: - via e-mail: <a href="mailto:b-marc@cultura.gov.it">b-marc@cultura.gov.it</a> - via posta ordinaria
Ricerca on line	I cataloghi sono consultabili presso il sito <a href="http://polovea.sebina.it/SebinaOpac/Opac.do#0">http://polovea.sebina.it/SebinaOpac/Opac.do#0</a>
Disponibilità di documenti fruibili on line in rapporto al patrimonio posseduto	<b>1. Manoscritti: 1740 (15% sul totale)</b> a. Fondo Cavalcaselle: 100% sul totale (20 mss e 531 stampati) b. Manoscritti musicali: 253 (8,5% sul totale) c. Manoscritti: 430 (4,2% sul totale)  <b>2. Stampati</b> a. Cartografia e materiali grafici (comprende anche 30 manoscritti): 550 (1,5% sul totale)

	<p>b. Incunaboli in volgare: 86 (3,4% sul totale)</p> <p>c. Periodici e riviste preunitarie: 60 testate digitalizzate integralmente</p> <p>d. Rariora Marciana: 741 (0,4 % sul totale)</p> <p>e. Sacre rappresentazioni della Raccolta Giuntina: 106 edizioni (100% sul totale)</p> <p>f. Viaggiatori stranieri in Italia (fondo Tursi): 323 (1,2% sul totale)</p>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	<p>I referenti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alessia Giachery per le opere manoscritte, incunaboli, Aldine e Rari</li> <li>- Luciana Battagin per i documenti musicali</li> <li>- Orsola Braides per i materiali speciali e la cartografia a stampa</li> <li>- Federica Benedetti per i documenti a stampa antichi e periodici</li> <li>- Margherita Venturelli per i documenti a stampa moderni</li> <li>- Monica Donaglio per i documenti d'archivio</li> </ul>
	La risposta, corredata dal nome del funzionario che ha svolto la ricerca, viene data tra i 7 e i 10 giorni lavorativi, in base anche alla complessità della richiesta.

<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Vengono organizzate mostre ed esposizioni (nel corso del 2023 sono state svolte complessivamente n. 7 mostre, delle quali n. 3 organizzate direttamente dalla Biblioteca Marciana).
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<p>Le iniziative realizzate rientrano nel quadro di valorizzazione dell'istituto bibliotecario e del suo patrimonio bibliografico ed artistico-architettonico e rispondono alle finalità di promozione della Biblioteca stessa nel rispetto di compiti e ruoli propri di una biblioteca statale storica.</p> <p>Gli eventi sono realizzati in diversi casi su proposta di realtà esterne e comunque sempre in collaborazione diretta o indiretta con la biblioteca (formalizzate in alcuni casi in forma di Accordi o Convenzioni): ciò affermando il principio che la Marciana, nel suo essere protagonista della storia della città e sua indiscussa testimone, contribuisce a stringere e tenere vive le relazioni con altre istituzioni e con la città stessa.</p> <p>Sulla base della mission di diffusione della cultura si organizzano eventi legati ad iniziative ministeriali e/o cittadine, oltre alle</p>

	<p>ricorrenze culturali legate a figure di spicco della città di Venezia o collegate alla Biblioteca.</p> <p>Nel corso del 2023 sono stati svolti complessivamente n. 52 eventi). Sede degli eventi (conferenze, presentazione libri, convegni, esposizioni temporanee...) sono in prevalenza le Sale Monumentali ed in particolare il Vestibolo e il Salone Sansoviniano, con accesso dei visitatori e del pubblico dall'ingresso del civico 13a, lungo la scenografica scalinata monumentale; in alcuni casi – concessione di spazi per eventi particolari quali ad esempio le riprese fotografiche e filmiche – è utilizzato anche l'edificio ex Zecca con le sale di lettura e la saletta bibliografica, quest'ultima oggetto di recente esemplare restauro.</p> <p>In ottemperanza alle Circolari emanate annualmente della Direzione Generale Organizzazione, la Biblioteca Nazionale Marciana aderisce regolarmente al Piano di valorizzazione del patrimonio culturale proponendo diverse iniziative, da GEP a Domenica di Carta alle aperture straordinarie. (Nell'anno 2023 sono state realizzate n. 6 iniziative).</p>
<p>Visite e percorsi tematici</p>	<p>La Biblioteca organizza incontri di carattere seminariale introduttivi a specifiche tematiche inerenti allo studio e al trattamento del patrimonio librario e archivistico rivolti a studenti delle scuole superiori e a studenti universitari.</p> <p>La Biblioteca inoltre 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>La Biblioteca accoglie, inoltre, richieste di visite di studio di docenti universitari che vogliano approfondire tematiche affrontate durante le lezioni con l'esame di materiali antichi e moderni.</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:  <a href="https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/contatti/dipartimento-storia-e-didattica">https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/contatti/dipartimento-storia-e-didattica</a></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:  <a href="https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/sale-monumentali/orari-e-visite-guidate">https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/sale-monumentali/orari-e-visite-guidate</a></p>
<p>Diffusione delle attività/iniziativa</p>	<p>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 istituzionali della Biblioteca e Ministero della Cultura oltre ai depliant e alla cartellonistica in sede e ad eventuali affissioni murali esterne</p>
<p>Risorse aggiuntive</p>	<p>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.</p>

Affitto degli spazi	La BNM prevede la concessione degli spazi per eventi culturali ed altre iniziative, disciplinata da apposito <i>Regolamento per la concessione di spazi, diritti di riproduzione e servizi didattici</i> , comprensivo del Tariffario, aggiornato nel corso del 2023; esso regola le modalità e i termini di concessione in uso temporaneo degli spazi monumentali ovvero Salone Sansoviniano, Sala del Vestibolo, Ridotti dei Procuratori, con accesso dalla scala monumentale (Piazzetta San Marco 13/a), e degli ulteriori spazi ovvero Aula Didattica, Sale di lettura, spazi interni e tetto, con accesso dall'ingresso principale (Piazzetta San Marco, 7), nonché dei connessi servizi della Biblioteca Nazionale Marciana di Venezia. Adottato con Determinazione dirigenziale n. 66 del 24.08.2023, il documento si adegua alle Linee guida per la determinazione degli importi minimi dei canoni e dei corrispettivi per la concessione d'uso dei beni in consegna agli istituti e luoghi della cultura statali di cui al DM 11 aprile 2023, n. 161.
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	La Biblioteca ha in essere convenzioni con Università italiane e straniere per lo svolgimento di tirocini curriculari e attività nell'ambito di specifici progetti all'interno dei diversi Dipartimenti. Il Dipartimento Tutela, Conservazione, Prevenzione, Restauro della Biblioteca Marciana offre la possibilità di svolgere stage formativi per operatori del restauro. La Biblioteca può anche valutare eventuali proposte di svolgimento di attività in regime di volontariato. L'offerta dettagliata è disponibile all'indirizzo: <a href="https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/contatti/dipartimento-storia-e-didattica">https://bibliotecanazionalemarciana.cultura.gov.it/la-biblioteca/contatti/dipartimento-storia-e-didattica</a>
- altre iniziative	Cura dei percorsi didattici del sito web.
<b>Evidenza</b>	
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.
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder:	Nel corso degli anni sono stati sottoscritti numerosi accordi con enti e istituti pubblici, associazioni di volontariato, associazioni di settore, onlus, operatori economici e istituti di ricerca.
<b>Evidenza</b>	
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.
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	

<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Obiettivo principale, data la drastica riduzione di personale, è mantenere i Servizi attuali o limitarli il meno possibile, garantendone lo standard qualitativo.
Iniziative finalizzate al miglioramento: -delle strutture	Sono programmati i lavori di realizzazione di un impianto di climatizzazione nell'edificio della Biblioteca (ex Zecca).
-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 alcuna 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 42 biblioteche veneziane. Nelle Sale Monumentali nel corso del 2023 è stato realizzato un nuovo impianto di illuminazione grazie ad un sostegno privato.
-dei servizi	Nei prossimi anni si prevede la realizzazione di un impianto di climatizzazione ed il miglioramento della connessione WiFi ad uso dei lettori. Nell'ambito dei progetti con le risorse del PNRR sono previsti i seguenti interventi di digitalizzazione, catalogazione, servizio di app web per il percorso museale, acquisizione attrezzature ed impianti per l'erogazione dei servizi delle sale di letture, oltre a lavori specifici che favoriscono il superamento delle barriere architettoniche.
• <b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
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**

### **IV.I. SEGNALAZIONI (SEGNALAZIONI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI)**

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

Segnalazioni puntuali possono essere presentate avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita o consegnati alle assistenti di sala.

E' possibile inoltre inviare segnalazioni:

- via posta ordinaria
- via e-mail: [b-marc@cultura.gov.it](mailto:b-marc@cultura.gov.it)
- via PEC: [b-marc@pec.cultura.gov.it](mailto:b-marc@pec.cultura.gov.it)

L'istituto effettua un monitoraggio periodico delle segnalazioni e si impegna a rispondere entro 30 giorni, valutando, nei limiti della fattibilità, di accogliere i suggerimenti, sempre nell'ottica del miglioramento dei servizi offerti all'utenza.

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](mailto: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**

*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

## MODULO DI SEGNALAZIONE

Cognome e nome:

recapito:

telefono

e-mail:

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

---

---

---

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE

---

---

---

---

---

PROPOSTE MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

---

---

---

---

---

---

Si informa che, ai sensi della vigente normativa in materia, i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta alla presente segnalazione.

Data

Firma

La biblioteca darà risposta alla presente entro 30 giorni



# Ministero della cultura

BIBLIOTECA NAZIONALE MARCIANA

## Complaint Form

Surname / Name:

Address:

Phone numer:

e-mail:

NATURE YOUR COMPLAINT:

---

---

---

DESCRIBE YOUR COMPLAINT:

---

---

---

---

---

---

HOW CAN WE IMPROVE OUR SERVICES?

---

---

---

---

---

---

---

According to the italian law, 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**