

# Carta dei **Servizi**





La Carta dei servizi della Biblioteca comunale di Figline e Incisa Valdarno è stata realizzata dal personale della Biblioteca e approvata con delibera del Commissario prefettizio con i poteri della Giunta comunale n.14 del 30/12/2025



# Indice

- p. 5    **0. Introduzione**  
0.1 La Biblioteca  
0.2 La Carta dei servizi
- p. 7    **1. I valori**  
1.1 Documenti di riferimento  
1.2 Uguaglianza e Imparzialità  
1.3 Continuità del servizio  
1.4 Gratuità  
1.5 Partecipazione e corresponsabilità  
1.6 Qualità relazionale  
1.7 Qualità professionale e miglioramento continuo  
1.8 Accessibilità e inclusione  
1.9 Sostenibilità sociale e ambientale  
1.10 Centralità dell'utente  
1.11 Pluralismo e libertà di espressione  
1.12 Transculturalità  
1.13 Tutela della privacy e dei dati personali  
1.14 Valorizzazione del territorio
- p. 11    **2. I servizi**  
2.1 Accesso agli spazi  
2.2 Iscrizione e tessera  
2.3 Informazione, orientamento ai servizi e informazioni di comunità  
2.4 Assistenza alla ricerca e consulenza bibliografica  
2.5 Consultazione in sede  
2.6 Prestito  
2.7 Prestito interbibliotecario  
2.8 Document delivery  
2.9 Riproduzione e stampa  
2.10 Biblioteca digitale  
2.11 Uso dei computer, accesso internet e wi-fi  
2.12 Attività culturali e promozione della lettura  
2.13 Educazione permanente  
2.14 Partecipazione  
2.15 Comunicazione  
2.16 Servizi per bambini, ragazzi e famiglie  
2.17 Biblioteca per le scuole  
2.18 Book crossing  
2.19 Prestito lettori DVD
- p. 20    **3. Diritti e doveri degli utenti**  
3.1 Diritti degli utenti  
3.2 Doveri degli utenti



# 0.

## Introduzione

Questo è il punto di partenza:  
chi siamo, a chi ci rivolgiamo  
e perché nasce questo documento.

### 0.1 La Biblioteca

La Biblioteca comunale di Figline e Incisa Valdarno è la biblioteca di pubblica lettura del Comune di Figline e Incisa Valdarno, gestita dal Servizio cultura e marketing territoriale. Si articola in due sedi: la Biblioteca Marsilio Ficino di Figline e la Biblioteca Gilberto Rovai di Incisa.

La sede di Figline, ospitata dal 1979 nell'edificio di via Locchi che fu già Casa del Fascio e poi Casa del Popolo, conserva una collezione di circa 45.000 risorse. È dotata di spazi di lettura, una sala dedicata a bambine e bambini, una sala periodici, due ampie sale studio e un giardino con spazi per lo studio, la lettura e la convivialità.

La sede di Incisa, inaugurata nel 2023 nell'area degli ex Macelli comunali, è una struttura di circa 300 metri quadri che conserva una collezione di oltre 25.000 risorse. Comprende una sala lettura, una sala polivalente per incontri e attività, una sala dedicata a bambine e bambini e un giardino con spazi per lo studio all'aperto.

Entrambe le sedi offrono accesso libero agli spazi e ai servizi bibliotecari. Organizzano e ospitano attività culturali, laboratori, dei gruppi di lettura e presentazioni di libri.

La Biblioteca comunale di Figline e Incisa Valdarno fa parte del Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina (SDIAF) e aderisce a SBN, il Servizio Bibliotecario Nazionale.

## 0.2 La Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un patto tra la Biblioteca e i suoi utenti. È il documento in cui la Biblioteca dichiara quali servizi può offrire e secondo quali modalità. Stabilisce gli standard di servizio da rispettare e i sistemi per verificarli e migliorarli. Informa gli utenti su quali sono i loro diritti e i loro doveri, promuovendo partecipazione e responsabilità.

È uno strumento di informazione e di garanzia, che ha l'obiettivo di rendere trasparente la relazione tra la Biblioteca e la comunità che la utilizza.

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito web del Comune di Figline e Incisa Valdarno e viene aggiornata periodicamente.

# 1.

## I valori

Questo è ciò in cui crediamo  
e il modo in cui possiamo  
metterlo in pratica.

### 1.1 Documenti di riferimento

Le attività della Biblioteca si ispirano a principi condivisi a livello locale, nazionale e internazionale, sanciti da documenti normativi e culturali che ne definiscono la missione, i valori e le responsabilità nei confronti della comunità.

I principali riferimenti normativi sono:

- La **Costituzione della Repubblica Italiana**, in particolare l'articolo 3, che garantisce l'uguaglianza di tutti i cittadini e impone alla Repubblica di rimuovere gli ostacoli che impediscono il pieno sviluppo della persona, e l'articolo 9, che impegna la Repubblica a promuovere lo sviluppo della cultura e la tutela del patrimonio culturale.
- Il **Codice dei Beni culturali e del paesaggio** (D. Lgs. 42/2004), che riconosce la biblioteca come istituto culturale di rilevanza pubblica e ne regola le funzioni.
- La **Legge regionale Toscana 21/2010** (Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali), che definisce il sistema bibliotecario regionale e promuove il diritto alla cultura e all'informazione.

I documenti di indirizzo e ispirazione sono:

- Il **Manifesto IFLA/UNESCO per la biblioteca pubblica**, che riconosce la biblioteca pubblica

come condizione essenziale per l'educazione permanente, la democrazia e lo sviluppo. IFLA è la Federazione internazionale delle associazioni e istituzioni bibliotecarie. UNESCO è l'Organizzazione delle Nazioni Unite per l'educazione, la scienza e la cultura.

- Le **Linee guida IFLA per la biblioteca pubblica**, che offrono standard e buone pratiche per lo sviluppo dei servizi bibliotecari nelle biblioteche pubbliche.
- L'**Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU**, in particolare gli Obiettivi 4 (Istruzione di qualità), 5 (Parità di genere), 10 (Ridurre le disuguaglianze), 11 (Città e comunità sostenibili) e 16 (Pace, giustizia e istituzioni solide), che riconoscono il ruolo strategico dell'accesso all'informazione, alla cultura e all'educazione per lo sviluppo equo e sostenibile.
- La **Carta dei servizi di SDIAF**, il Sistema documentario integrato dell'area fiorentina, che stabilisce gli impegni comuni delle biblioteche, degli archivi e degli istituti che aderiscono alla rete, definendo qualità, modalità di erogazione e criteri di controllo dei servizi.

## 1.2 Uguaglianza e imparzialità

La Biblioteca fornisce i suoi servizi senza discriminazioni di genere, età, origine, condizione sociale, orientamento, abilità, opinione o credo. I servizi sono erogati con equità, nel rispetto del diritto di accesso alla conoscenza per ogni persona.

## 1.3 Continuità del servizio

La Biblioteca si impegna a garantire la regolarità e la stabilità dei servizi, minimizzando le interruzioni e adottando soluzioni che assicurino la continuità e la riduzione del disagio anche in situazioni straordinarie. Eventuali cambiamenti o sospensioni nell'erogazione del servizio sono comunicati tempestivamente al pubblico.

## 1.4 Gratuità

La Biblioteca garantisce la gratuità dei propri servizi come presupposto del diritto di tutti all'informazione, alla conoscenza e alla partecipazione culturale. È libero e gratuito l'accesso agli spazi, ai servizi di consultazione e prestito, a internet e alle postazioni digitali disponibili per il pubblico.

Anche la partecipazione ad attività culturali, eventi pubblici e iniziative di promozione della lettura è garantita, di preferenza, a titolo gratuito. L'eventuale introduzione di un costo di iscrizione o di un biglietto è prevista solo quando strettamente necessario per la realizzazione dell'iniziativa.

Alcuni servizi possono prevedere il rimborso dei costi vivi, come materiali di consumo o spese di spedizione e di gestione. Tali eventuali tariffe sono comunicate in modo trasparente e applicate nel rispetto dei principi di equità e accessibilità.

## 1.5 Partecipazione e corresponsabilità

La Biblioteca promuove la partecipazione attiva della comunità alla vita culturale, educativa e sociale, riconoscendo il ruolo degli utenti come co-protagonisti e valorizzando la collaborazione

con enti, associazioni e cittadini.

## **1.6 Qualità relazionale**

Il personale opera con cortesia, disponibilità, attenzione e responsabilità, con gentilezza e sensibilità, garantendo un rapporto di fiducia fondato sull'ascolto, la riservatezza e la mediazione culturale e informativa.

## **1.7 Qualità professionale e miglioramento continuo**

La Biblioteca lavora per il miglioramento costante e sostenibile dei propri servizi, perseguendo i criteri di efficacia ed efficienza. Verifica periodicamente il grado di soddisfazione del pubblico e, se possibile, utilizza le suggestioni raccolte per orientare le prestazioni offerte.

Il personale partecipa a percorsi di formazione professionale continua per garantire un servizio aggiornato e in grado di rispondere all'evoluzione dei bisogni informativi, educativi e culturali della comunità.

## **1.8 Accessibilità e inclusione**

I servizi, le attività, gli spazi e le informazioni della Biblioteca sono pensati per essere accessibili e fruibili da tutte e tutti, attraverso linguaggi chiari, formati inclusivi e attenzioni specifiche ai bisogni diversi.

## **1.9 Sostenibilità sociale e ambientale**

La Biblioteca agisce come presidio di sostenibilità, favorendo la condivisione delle risorse, la riduzione degli sprechi e promuovendo pratiche e contenuti legati all'educazione ambientale e alla giustizia sociale.

## **1.10 Centralità dell'utente**

Ogni servizio è progettato tenendo al centro la persona, con attenzione ai bisogni informativi, educativi, culturali e relazionali di ciascuno. La Biblioteca riconosce il diritto degli utenti a essere accolti, ascoltati e coinvolti.

## **1.11 Pluralismo e libertà di espressione**

La Biblioteca difende la libertà di pensiero, promuove il pluralismo delle idee e delle culture, e rifiuta ogni forma di censura. Promuove il confronto aperto tra idee diverse e sostiene una cultura democratica e inclusiva, respingendo ogni forma di discriminazione, intolleranza e propaganda dell'odio e della violenza. La collezione è costruita secondo criteri professionali e rappresenta la diversità del sapere e della società.

## **1.12 Transculturalità**

La Biblioteca riconosce le diversità culturali come una risorsa e si impegna a garantire l'accesso ai servizi a tutte le persone, indipendentemente dalla lingua, dalla provenienza o dal background culturale. Cura una sezione della collezione in lingua straniera e promuove, nei limiti delle proprie possibilità, forme di accoglienza e comunicazione che includano anche altre lingue. Valorizza occasioni di dialogo interculturale attraverso attività e percorsi dedicati.

## **1.13 Tutela della privacy e dei dati personali**

La Biblioteca garantisce la protezione dei dati personali e la riservatezza delle informazioni relative agli utenti, nel rispetto della normativa vigente e dei principi di responsabilità e trasparenza.

La riservatezza è assicurata anche per le richieste, gli interessi e le ricerche personali espresse dagli utenti, così come per i file e i documenti eventualmente consegnati per servizi di stampa, riproduzione o supporto informativo.

## **1.14 Valorizzazione del territorio**

La Biblioteca valorizza la storia, la cultura e le identità del territorio, contribuendo alla salvaguardia e alla diffusione del patrimonio documentario, artistico e sociale. Promuove lo studio e la conoscenza del contesto locale, degli autori, delle memorie e degli archivi del territorio.

Favorisce il dialogo tra passato, presente e futuro, anche in collaborazione con scuole, istituzioni culturali, studiosi e cittadini, sostenendo iniziative che rafforzano il senso di appartenenza alla comunità.

## 2.

# I servizi

Questo è il patto che stringiamo con i nostri utenti: i servizi che offriamo, come funzionano e cosa chiediamo in cambio

Il simbolo  indica gli standard di qualità del servizio

## 2.1 Accesso agli spazi

L'accesso alla Biblioteca è libero durante gli orari di apertura. Chiunque può entrare, restare e usare liberamente gli spazi, sia all'interno che all'esterno. Non è richiesta l'iscrizione né alcuna registrazione.

È consentito l'ingresso agli animali di compagnia, purché tenuti al guinzaglio o trasportati in apposite gabbiette o borse, nel rispetto della normativa vigente, delle norme igieniche e della quiete degli ambienti. I proprietari sono responsabili del comportamento dei propri animali durante la permanenza in Biblioteca.


Tutti i servizi terminano 15 minuti prima della chiusura.

## 2.2 Iscrizione e tessera

L'iscrizione alla Biblioteca è gratuita e aperta a tutti. Consente di accedere a tutti i servizi, ad eccezione di eventuali eventi o attività che prevedano la prenotazione. Per l'iscrizione delle persone di età inferiore ai 18 anni è necessaria l'autorizzazione di chi esercita la responsabilità genitoriale o di un adulto garante.

Per completare l'iscrizione è necessario presentare un documento e fornire il consenso al trattamento dei propri dati.


Al momento dell'iscrizione viene rilasciata una tessera personale, valida in tutte le biblioteche e istituti aderenti a SDIAF. In caso di smarrimento o furto è possibile richiedere gratuitamente un duplicato.

 L'iscrizione e il rilascio della tessera sono immediati.

## 2.3 Informazione, orientamento ai servizi e informazioni di comunità

La Biblioteca offre informazioni sui propri servizi e supporto nell'uso dei cataloghi e nella ricerca bibliografica. Il servizio è disponibile per tutti, anche a distanza, contattando la Biblioteca per telefono o via email.


All'interno della Biblioteca sono presenti spazi dedicati alle informazioni di comunità, che illustrano i servizi del Comune di Figline e Incisa Valdarno e delle altre istituzioni attive sul territorio.

 La risposta a richieste di informazioni e orientamento è immediata

## 2.4 Assistenza alla ricerca e consulenza bibliografica

La Biblioteca offre il servizio di reference, cioè di assistenza nella ricerca di informazioni e nell'uso delle risorse disponibili. Si possono richiedere consigli di lettura e approfondimento, informazioni su opere e autori, verifica di dati bibliografici, supporto nell'uso di cataloghi, fonti e strumenti di ricerca. È inoltre possibile richiedere il supporto alla redazione di bibliografie personalizzate per motivi di studio o interesse personale.

Per ricerche a media o alta complessità, è attivo il servizio *Chiedi alla Biblioteca*, accessibile in presenza previo appuntamento oppure a distanza (telefonicamente o via email). Il servizio non risponde alla richiesta di consigli medici, pareri legali, consulenze di tipo professionale, ricerche araldiche e genealogiche, bibliografie esaustive.

 Il servizio di reference semplice viene fornito entro 15 minuti in presenza, entro 1 giorno lavorativo in modalità a distanza.

Il servizio *Chiedi alla Biblioteca* viene fornito entro 3 giorni lavorativi in modalità a distanza. In caso di richiesta di appuntamento, la data viene concordata entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

## 2.5 Consultazione in sede

Il servizio di consultazione in sede è aperto agli utenti iscritti. Tutte le risorse possono essere consultate in sede, salvo diversa indicazione nel catalogo. I materiali a scaffale aperto sono liberamente accessibili e possono essere prelevati direttamente dagli utenti. Per tutte le risorse è

comunque possibile rivolgersi al personale.

La consultazione di quotidiani e riviste cartacei è libera. È consentita anche la consultazione di audiovisivi (film, registrazioni audio), utilizzando dispositivi personali oppure una delle postazioni pubbliche della biblioteca. Per l'ascolto o la visione è obbligatorio l'uso di cuffie o auricolari personali, per non disturbare gli altri utenti.



La risposta a richieste consultazione in sede è immediata.

## 2.6 Prestito

### Accesso al servizio

Il servizio è disponibile per gli utenti iscritti. Sono ammesse al prestito tutte le risorse tranne quelle della sezione Consultazione e salvo diversa indicazione nel catalogo.

### Modalità e durata

Il prestito va richiesto al personale in servizio al bancone. Ogni prestito viene registrato nel sistema gestionale della biblioteca, per finalità organizzative e statistiche.

La durata del prestito è di:

- 30 giorni per i libri,
- 7 giorni per CD e DVD,
- 7 giorni per riviste settimanali e mensili (escluso il numero corrente).

È possibile prendere in prestito fino a 5 libri, 3 DVD e 1 rivista contemporaneamente. In caso di esigenze di studio o ricerca, è possibile richiedere un aumento temporaneo di questo limite.

### Rinnovo

Ogni prestito può essere rinnovato per un periodo pari alla durata originaria, purché la risorsa non sia prenotata da altri utenti. Il rinnovo può essere richiesto in presenza, per telefono o via email.

### Scadenza e restituzione

L'utente ha la responsabilità di restituire puntualmente e in buono stato le risorse prese in prestito. Il sistema gestionale invia automaticamente via email un avviso di scadenza pochi giorni prima del termine e uno o più solleciti di restituzione in caso di ritardo.

### Smarrimento e danneggiamento

In caso di smarrimento o danneggiamento accidentale, l'utente è tenuto a riacquistare l'opera oppure, se non più in commercio, a sostituirla con un'altra di pari valore e argomento, su indicazione del personale della Biblioteca. L'utente è sospeso dai servizi finché non provvede al reintegro.

Nel caso in cui l'utente abbia subito il furto di risorse della biblioteca, viene esonerato dal riacquisto mostrando una copia della denuncia presentata alle autorità competenti.

### Prenotazione

Tutte le risorse ammesse al prestito possono essere prenotate se, al momento della richiesta, non sono disponibili. La prenotazione può essere richiesta in presenza, per telefono o via email.

Quando la risorsa prenotata torna disponibile, l'utente viene avvisato via email (oppure telefonicamente, se non è disponibile un indirizzo email).

La risorsa prenotata resta in giacenza per 7 giorni, trascorsi i quali viene messa nuovamente a disposizione degli utenti.



La risposta a richieste di prestito, rinnovo e prenotazione è immediata in presenza e via telefono. Viene fornita entro 1 giorno lavorativo in modalità a distanza. La comunicazione della disponibilità di risorse prenotate è immediata.

Il tempo di giacenza massimo per le risorse richieste in prestito o prenotate è di 7 giorni lavorativi, salvo particolari esigenze comunicate dall'utente al momento della richiesta.

## 2.7 Prestito interbibliotecario

### Prestito interbibliotecario in entrata

Il servizio è disponibile per gli utenti iscritti. Possono essere richieste in prestito risorse che non sono presenti nella collezione della Biblioteca, ma sono possedute da altre biblioteche nazionali o internazionali.

Gli utenti possono richiedere il prestito interbibliotecario in presenza, per telefono o via email. La ricerca delle risorse è a cura del personale della Biblioteca, e avviene, in via prioritaria, presso biblioteche e istituti appartenenti alla rete SDIAF. Se la risorsa non è disponibile in SDIAF, la ricerca prosegue seguendo questo ordine di priorità:

- biblioteche collegate a SDIAF tramite il sistema dei ganci;
- biblioteche toscane con le quali esistono progetti di scambio;
- biblioteche che adottano il regime di reciprocità gratuita;
- altre biblioteche nazionali o internazionali.

Le condizioni del prestito sono stabilite dalla biblioteca fornitrice.

Alcune biblioteche possono richiedere il rimborso delle spese di servizio e di spedizione, che è a carico dell'utente. La Biblioteca comunica in anticipo le condizioni e le modalità di pagamento. La richiesta viene finalizzata solo dopo l'accettazione da parte dell'utente. I tempi di consegna variano in base al metodo di spedizione concordato con la biblioteca fornitrice.

Il rinnovo del prestito interbibliotecario è soggetto all'approvazione e alle condizioni stabilite dalla biblioteca fornitrice.

### Prestito interbibliotecario in uscita

La Biblioteca fornisce in prestito interbibliotecario le proprie risorse a biblioteche italiane ed estere che ne facciano richiesta e che si impegnino alla reciprocità. Sono ammesse al prestito interbibliotecario in uscita tutte le risorse tranne quelle della sezione Consultazione e salvo diversa indicazione nel catalogo. La Biblioteca opera in regime di reciprocità gratuita.



La richiesta di prestito interbibliotecario in entrata viene perfezionata entro 15 minuti dalla richiesta in presenza, entro 1 giorno lavorativo in modalità a distanza. Nel caso in cui venga respinta, l'utente viene informato entro 1 giorno lavorativo dalla comunicazione.

I tempi di consegna variano in base alla modalità di spedizione utilizzata e, in linea generale, non sono superiori a 30 giorni. L'utente viene informato in caso di tempi di consegna anomali.

La risposta a richieste di prestito interbibliotecario in uscita viene fornita entro 1 giorno lavorativo. Il tempo di spedizione massimo delle risorse richieste in prestito interbibliotecario in uscita è di 5 giorni lavorativi, salvo nei periodi di sospensione del servizio.

## 2.8 Document delivery

Il servizio di document delivery consente agli utenti iscritti di ricevere copie parziali, sia in forma fisica che digitale, di documenti posseduti dalla Biblioteca o da altre biblioteche italiane e straniere, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.

Le riproduzioni in formato digitale vengono consegnate tramite invio per email oppure salvate su supporti di memoria esterni forniti dall'utente.

### Document delivery in entrata

Gli utenti possono richiedere articoli, saggi o parti di opere non possedute dalla Biblioteca ma disponibili presso altre biblioteche italiane o internazionali. Le richieste possono essere effettuate in presenza, per telefono o via email.

Le biblioteche fornitrici possono richiedere un rimborso delle spese di riproduzione o invio, che è a carico dell'utente. La Biblioteca comunica in anticipo le condizioni e le modalità di pagamento. La richiesta viene finalizzata solo dopo l'accettazione da parte dell'utente.

L'eventuale stampa dei documenti forniti in formato digitale è soggetta al pagamento della tariffa e ai limiti stabiliti con delibera di Giunta.

### Document delivery in uscita

La Biblioteca fornisce copie di documenti o parti di documenti ai propri utenti iscritti o ad altre biblioteche che ne facciano richiesta. Le riproduzioni possono essere fornite in formato digitale o cartaceo, entro i limiti consentiti dalla legge. La Biblioteca opera in regime di reciprocità gratuita.



La richiesta di Document delivery in entrata viene perfezionata entro 3 giorni lavorativi. Nel caso in cui venga respinta, l'utente viene informato entro 1 giorno lavorativo dalla comunicazione.

Il servizio di Document delivery in uscita viene fornito entro 3 giorni lavorativi.

## 2.9 Riproduzione e stampa

Il servizio di riproduzione consente agli utenti iscritti di ottenere copie digitali di documenti personali o di parti di documenti della Biblioteca, nei limiti previsti dalla normativa vigente. Le riproduzioni digitali vengono consegnate via email o salvate su supporti di memoria esterni forniti dall'utente.

Il servizio di stampa permette agli utenti iscritti di stampare in bianco e nero documenti perso-

nali oppure ottenere la fotocopia di parti di documenti della Biblioteca. La stampa è soggetta al pagamento della tariffa e ai limiti stabiliti con delibera di Giunta comunale.



Il servizio di riproduzione e stampa viene fornito entro 15 minuti dalla richiesta in presenza entro il limite di 50 pagine. Per un quantitativo maggiore di pagine il servizio viene fornito entro 1 giorno lavorativo.

## 2.10 Biblioteca digitale

La Biblioteca, attraverso SDIAF, aderisce a DigiToscana MediaLibraryOnline, il servizio promosso dalla Regione Toscana e dalle reti documentarie toscane che offre accesso a MediaLibraryOnline (MLOL), la più grande biblioteca digitale italiana. Su MLOL è possibile consultare gratuitamente ebook, quotidiani e periodici italiani e internazionali, audiolibri, musica, film e altri contenuti digitali, banche dati e risorse per la ricerca. Gli utenti iscritti possono richiedere la registrazione a MLOL al personale della Biblioteca, che è disponibile a fornire assistenza e informazioni sull'uso della piattaforma.

La Biblioteca contribuisce inoltre alla digitalizzazione dei documenti sulla storia del territorio conservati nella propria collezione e delle pubblicazioni editate dal Comune di Figline e Incisa Valdarno, promuovendone la diffusione in formato aperto, nel rispetto della normativa vigente.



La registrazione dell'utente su MLOL è immediata.

## 2.11 Uso dei computer, accesso internet e wi-fi

La Biblioteca offre l'accesso gratuito e illimitato a internet tramite rete Wi-Fi aperta, disponibile in tutte le sedi e utilizzabile con i propri dispositivi personali.

In ogni sede del Sistema sono inoltre presenti postazioni con computer dotati di sistema operativo e software liberi, utilizzabili dagli utenti iscritti per navigare in internet, svolgere ricerche, attività di studio e documentazione. È possibile salvare documenti su supporti di memoria esterni oppure stampare, secondo le modalità sopra indicate.

La navigazione è libera. Non è consentito visitare siti illegali, di scommesse, per adulti o che diffondono contenuti discriminatori o violenti. Nel caso in cui tutte le postazioni siano occupate e altri utenti siano in attesa, il tempo massimo di utilizzo per ciascun utente è di 30 minuti.

## 2.12 Attività culturali e promozione della lettura

La Biblioteca promuove attività rivolte a persone di tutte le età, con particolare attenzione all'inclusività, all'accessibilità, alla transculturalità, alla partecipazione attiva e all'educazione permanente. Le iniziative comprendono proposte culturali e di promozione della lettura, percorsi di alfabetizzazione informativa e digitale, attività educative, ludiche e creative, momenti di promozione del benessere personale e collettivo.

La programmazione delle attività può includere, a titolo di esempio: presentazioni di libri, gruppi

di lettura, laboratori per bambini e adulti, incontri con autori, corsi, mostre, letture ad alta voce, progetti scolastici, iniziative per la salute mentale, la socializzazione e la cittadinanza attiva, proposte di lettura, incontri e percorsi per comprendere il presente e sviluppare un pensiero critico sui temi dell'attualità.

La Biblioteca valorizza e divulga la Sezione locale della propria collezione e contribuisce a far conoscere il territorio, i suoi studiosi e artisti.

Le attività si svolgono negli spazi della Biblioteca oppure al di fuori, in caso di collaborazione con altri enti e istituzioni del territorio. La partecipazione è libera e gratuita, salvo nei casi in cui sia prevista la prenotazione o un numero limitato di posti disponibili.

## 2.13 Educazione permanente

La Biblioteca riconosce e sostiene il diritto di ogni persona ad apprendere lungo tutto l'arco della vita. Per questo offre opportunità di formazione continua, autonoma e informale, sostenendo lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva attraverso servizi, risorse e attività aperte a tutte e tutti.

## 2.14 Partecipazione

Chiunque lo desideri può proporre contenuti, idee e suggerimenti per contribuire alla progettazione delle attività della Biblioteca, come incontri, eventi, laboratori, letture, presentazioni, esposizioni o percorsi tematici. Le proposte possono essere presentate direttamente al personale o inviate via email e saranno eventualmente valutate.

È inoltre possibile suggerire l'acquisto di opere da aggiungere alla collezione, rivolgendosi al personale o compilando autonomamente il modulo delle desiderata, sempre disponibile al bancone. I suggerimenti saranno eventualmente presi in considerazione.



Proposte e suggerimenti per la progettazione delle attività della Biblioteca sono esaminati e l'esito viene comunicato entro 30 giorni dalla ricezione.

## 2.15 Comunicazione

La Biblioteca comunica con i propri utenti e con tutte le persone interessate a conoscere i servizi, le iniziative e gli eventi in programma.

Utilizza una pluralità di strumenti, tra cui:

- La newsletter della Biblioteca. L'iscrizione è libera e può essere effettuata al momento dell'iscrizione ai servizi bibliotecari o successivamente, rivolgendosi al personale, oppure in autonomia sul sito del Comune di Figline e Incisa Valdarno. Per ricevere la newsletter è necessario fornire il proprio indirizzo email, che viene trattato nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. È possibile disiscriversi in qualsiasi momento.
- Il sito web del Comune di Figline e Incisa Valdarno, [www.comunefiv.it](http://www.comunefiv.it), in particolare la sezione dedicata alla Biblioteca.
- I canali social del Comune di Figline e Incisa Valdarno.

- Materiale informativo cartaceo, come brochure, volantini e manifesti.
- Allestimenti tematici e vetrine bibliografiche negli spazi della Biblioteca.
- Messaggi del software gestionale, anche automatici, relativi a scadenze, prenotazioni e disponibilità delle risorse, informazioni di servizio.

Il personale della Biblioteca è sempre disponibile a informare sulle modalità di accesso ai servizi e sulle attività previste.

La Biblioteca si impegna a garantire una comunicazione accessibile e inclusiva, utilizzando un linguaggio chiaro, comprensibile e adatto a tutte e tutti. Quando possibile, le informazioni vengono rese disponibili anche in formati facilitati o alternativi, per favorire la fruizione da parte di persone con disabilità, con difficoltà di lettura o con una conoscenza limitata della lingua italiana. Il personale è a disposizione per supportare ogni utente nella comprensione delle comunicazioni e nell'accesso ai contenuti informativi.

## 2.16 Servizi per bambini, ragazzi e famiglie

La Biblioteca riconosce il diritto all'informazione, alla lettura e all'espressione culturale fin dalla primissima infanzia, e si impegna a offrire servizi e opportunità pensati per bambine, bambini, ragazze, ragazzi e le loro famiglie.

In Biblioteca sono presenti sale dedicate, con spazi e arredi progettati a misura di giovane lettore, per favorire l'autonomia, la curiosità, la scoperta e la partecipazione. La collezione della sezione Ragazzi, che rappresenta circa il 10% del patrimonio complessivo, è organizzata per fasce d'età e comprende narrativa e saggistica di base, libri in lingua straniera, letture inclusive e ad alta leggibilità, graphic novel e fumetti, film in DVD, libri e materiali sul ruolo genitoriale, una sezione dedicata agli adolescenti e ai giovani adulti. Particolare attenzione è dedicata alla qualità dei contenuti e alla presenza di temi contemporanei, con l'obiettivo di stimolare il pensiero critico e libero, la consapevolezza e l'immaginazione.

La Biblioteca promuove inoltre la formazione continua del personale sui bisogni informativi, educativi e relazionali delle nuove generazioni, curando con attenzione la selezione e l'aggiornamento delle raccolte.

## 2.17 Biblioteca per le scuole

La Biblioteca mantiene un rapporto costante di collaborazione con le scuole del territorio, promuovendo l'uso attivo dei servizi bibliotecari da parte di studenti e insegnanti. Propone attività personalizzate per ogni ordine e grado scolastico: percorsi di promozione della lettura, visite guidate, laboratori, progetti condivisi per sviluppare competenze informative, stimolare la curiosità e sostenere l'apprendimento. La collaborazione con le scuole è parte integrante della missione educativa e culturale della Biblioteca.



La richiesta di visite guidate o di altre attività personalizzate per le scuole deve essere inoltrata via email. La risposta viene fornita entro 5 giorni lavorativi.

## **2.18 Book crossing**

In biblioteca è presente un punto di book crossing, uno spazio dedicato allo scambio gratuito di libri. Chiunque può prelevare liberamente i volumi disponibili e, se lo desidera, lasciarne altri. Il punto book crossing è rifornito grazie alle donazioni degli utenti e della biblioteca stessa, che vi destina parte dei libri ricevuti in dono.

## **2.19 Prestito lettori DVD**

La Biblioteca offre in prestito lettori DVD portatili per garantire la fruibilità della propria collezione di film in DVD contrastandone l'obsolescenza tecnologica. Il servizio è disponibile per gli utenti iscritti. Il prestito va richiesto al personale in servizio al bancone. La durata del prestito è di 7 giorni.

# 3.

## Diritti e doveri degli utenti

Questo è quello che chiediamo a chi frequenta la biblioteca

### 3.1 Diritti degli utenti

La Biblioteca riconosce e tutela i seguenti diritti per garantire una fruizione inclusiva, sicura e partecipata dei suoi servizi:

#### **Inclusività e accoglienza**

Tutti possono accedere liberamente alla collezione, agli spazi e ai servizi. La Biblioteca è impegnata nel contrasto di ogni discriminazione.

#### **Cortesìa e professionalità del personale**

Il personale è sempre disponibile, preparato, riconoscibile e garantisce accoglienza, ascolto e rispetto.

#### **Servizio puntuale, efficiente e affidabile**

La Biblioteca garantisce tempi certi di risposta per ogni richiesta, punta alla continuità del servizio e offre spazi funzionali e accessibili, con attenzione alle esigenze di persone con disabilità o bisogni specifici.

#### **Partecipazione attiva e controllo sulla qualità del servizio**

La Biblioteca ascolta gli utenti, raccoglie ogni contributo utile al miglioramento del servizio. È sempre possibile proporre suggerimenti, esprimere valutazioni o presentare reclami secondo le modalità previste. Periodicamente vengono somministrati strumenti di rilevazione del gradimento.

### **Trasparenza e correttezza**

Le informazioni e le comunicazioni fornite sono chiare, aggiornate e facilmente consultabili. All'utente è sempre garantita la tutela della privacy e la riservatezza nell'uso dei servizi e nella gestione dei dati personali.

### **Reclamo**

Quando lo standard di servizio garantito non viene rispettato e in ogni caso in cui gli utenti vogliono manifestare motivo di insoddisfazione per il servizio fornito dalla Biblioteca, è possibile presentare un reclamo scritto. Ciò può essere fatto:

- via email, scrivendo a *biblioteca.ficino@comunefiv.it* o *biblioteca.rovai@comunefiv.it*.
- con modulo cartaceo, disponibile presso il bancone delle due sedi della Biblioteca, da riconsegnare compilato al personale.

L'Amministrazione Comunale si impegna a rispondere al reclamo entro 30 giorni dalla data di ricezione.

## **3.2 Doveri degli utenti**

L'accesso ai servizi della Biblioteca è libero, ma implica l'impegno a rispettare alcune regole fondamentali per garantire una convivenza serena, il buon uso delle risorse comuni e il benessere di tutta la comunità. Queste regole sono:

### **Cura dei materiali e degli spazi**

Gli utenti sono tenuti a rispettare i materiali, gli arredi e gli ambienti della Biblioteca, evitando danni o usi impropri.

### **Rispetto e cortesia**

È richiesto un comportamento educato e rispettoso verso il personale e gli altri utenti, in ogni momento della permanenza in Biblioteca.

### **Silenzio e tranquillità**

È importante tutelare la quiete degli spazi comuni, anche nelle zone dedicate allo studio collettivo e alla convivialità, mantenendo un tono di voce basso, evitando telefonate, rumori e comportamenti molesti o invasivi.

### **Uso corretto dei servizi**

Gli utenti devono osservare le regole stabilite per ciascun servizio, evitando azioni che possano limitarne la fruizione da parte di altri.

### **Restituzione puntuale**

Le risorse prese in prestito devono essere restituite nei tempi previsti e in buone condizioni.

### **Collaborazione con il personale**

È richiesto di seguire sempre le indicazioni del personale, anche in caso di emergenze o situazioni particolari.

### **Conoscenza delle regole**

Gli utenti sono invitati a leggere e osservare la Carta dei servizi e il Regolamento della Biblioteca.

### **Contributo al miglioramento**

È possibile contribuire al miglioramento dei servizi fornendo suggerimenti, osservazioni o reclami attraverso gli strumenti predisposti



**Comune di Figline e Incisa Valdarno**

**Biblioteca comunale Marsilio Ficino**

Figline

via Locchi, 15

055.9125291

*biblioteca.ficino@comunefiv.it*

**Biblioteca comunale Gilberto Rovai**

Incisa

piazza Mazzanti, 10

055.9125445

*biblioteca.rovai@comunefiv.it*

**[www.comunefiv.it](http://www.comunefiv.it)**



BIBLIOTECHE DI  
**FIGLINE E INCISA  
VALDARNO**