

REGOLAMENTO DELLA LUDOTECA COMUNALE DI CAMPOGALLIANO “LUDOVILLA - LUDOTECA IN VILLA”

01. - LE CARATTERISTICHE DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento di Servizio afferisce alla Ludoteca Comunale “Ludovilla” di Campogalliano e rappresenta l’impegno che la Ludoteca assume nei confronti dei propri utenti, riguardo alle attività, ai fattori di qualità e agli standard di erogazione dei servizi.

02. - DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

La ludoteca è un servizio comunale, di interesse pubblico, avente per oggetto il gioco, il giocattolo e la loro utilizzazione nel contesto educativo e sociale, quale valore fondante della cultura, della formazione e dell’esperienza umana.

La ludoteca rappresenta una “biblioteca del giocattolo” che vuole garantire risposte concrete a esigenze di tipo sociale-culturale e pedagogico.

Il termine ludoteca (dal latino “ludus” gioco) vuole indicare un centro di utilizzo e prestito del giocattolo, che sia un servizio per lo sviluppo del diritto al gioco del bambino.

La ludoteca è un luogo opportunamente attrezzato con arredi, giocattoli, strumenti, materiali di consumo che vengono messi a disposizione dell’utenza.

Nell’ambito sociale la ludoteca vuole garantire a ciascun bambino, indipendentemente dalla sua condizione-socio-economica, la possibilità di usufruire degli aspetti educativi del gioco-giocattolo e del giocare insieme, e indirizzare e consigliare i bambini e gli adulti verso una scelta consapevole del gioco non condizionata dal mondo consumistico, che il mercato commerciale dei mass-media ha costruito attorno al gioco stesso.

Dal punto di vista pedagogico la ludoteca vuole riconsegnare il gioco al bambino permettendogli di fantasticare e costruire. In questo senso si vuole abituare il bambino ad una scelta personale del materiale ludico, non mediata dall’interesse dell’adulto, fornendogli gli strumenti per una corretta scelta del gioco.

La ludoteca vuole essere un punto di aggregazione e partecipazione fra i bambini e i genitori, dove entrambi possono diventare protagonisti dell’esperienza ludica imparando a scegliere il gioco e a giocare insieme.

La Ludoteca non svolge servizio di custodia dei minori.

03. - MISSIONE DELLA LUDOTECA

La ludoteca offre a bambini, ragazzi e adulti accompagnatori l’opportunità di dedicarsi liberamente ad attività ludiche, di trovare compagni di gioco, e di avvalersi della competenza del personale specializzato.

La Ludoteca è un luogo di svago, di socializzazione, di integrazione, di educazione. Ponendo il gioco e il giocattolo al centro di tutti i progetti e le azioni intraprese la Ludoteca contribuisce alla formazione e all’educazione dell’individuo, allo sviluppo dell’autonomia e della responsabilità; educa al rispetto delle regole, alla convivenza civile, all’incontro con l’altro.

La Ludoteca si inserisce, a pieno titolo, nella rete dei servizi socio-culturali ed educativi, offre alle famiglie un sostegno alla funzione genitoriale favorendo occasioni di trascorrere del tempo condiviso

giocando con i propri figli, di osservare i propri figli in un contesto collettivo extra-familiare, di incontrare altri genitori, nel rispetto delle diverse scelte educative di ciascuna famiglia.

In Ludoteca sono presenti spazi e materiali che permettono la pratica del gioco simbolico e di imitazione, del gioco di movimento, dei giochi di costruzione e dei giochi di società.

04. - I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

04.1 - Uguaglianza

La ludoteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale. Ogni fascia di età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

04.2 - Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale. La ludoteca, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono ampiamente e preventivamente annunciate e sono effettuate in modo da ridurre al massimo i disagi per gli utenti.

04.3 - Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. La ludoteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita. La ludoteca osserva orari tenendo conto dell'offerta globale del territorio. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente e ampiamente comunicata al pubblico. La ludoteca, priva di barriere architettoniche e strutturata al fine di garantire la massima accessibilità e una fruibilità ottimale, ha le dotazioni necessarie per gli utenti affetti da disabilità.

04.4 - Efficacia ed efficienza

La ludoteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza) e di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato), nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati, mediante questionari sottoposti annualmente agli utenti, al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

05. - LA LUDOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE

La Ludoteca è un servizio del Comune di Campogalliano gestito in appalto, si trova in Via Mattei, presso Villa Barbolini, al primo piano, tel.059/851008. Collabora con gli altri servizi comunali, quali il Centro giovani "Village", la biblioteca "E. Berselli" e il Museo della Bilancia, con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti sul proprio territorio, in particolare con le scuole, nonché con soggetti pubblici o privati. La sua caratteristica principale è quella di favorire un contatto libero e diretto con i giochi che sono ordinati in scaffali aperti, tra i quali gli utenti possono aggirarsi in piena libertà seguendo scelte dettate solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità. Il personale della ludoteca è sempre comunque a disposizione per fornire informazioni, aiuto e consulenza.

Nella ludoteca si svolgono iniziative di promozione del gioco e della creatività rivolte in particolare al mondo della scuola, con incontri, animazioni, laboratori, visite guidate, giochi di lettura e proposte a tema.

La ludoteca è dotata inoltre di WiFi libero e gratuito.

05.1 - Spazi

La Ludoteca si struttura in locali appositamente attrezzati , oltre ad uno spazio fisico, è anche lo spazio ideale della libertà, dell'immaginazione, della fantasia e della creatività.

Gli spazi a disposizione della ludoteca sono:

- area ingresso-corridoio
- area piccoli, per bambini dai 3 ai 5 anni
- area prestito e spazio segreteria
- sala giochi
- zona laboratorio
- utilizzo area esterna per prestito adulti in loco entro l'orario di chiusura.

La ludoteca dispone inoltre di un laboratorio e di materiali di facile consumo, che sono a disposizione per realizzare progetti e attività proposte dal ludotecario e concordate con gli operatori delle istituzioni educative.

Per l'uso corretto dei giocattoli e per avere spiegazioni o eventuali consigli per la scelta, bisogna rivolgersi agli operatori della ludoteca.

06. - I SERVIZI E LE ATTIVITÀ OFFERTI DALLA LUDOTECA

Nelle pagine seguenti si illustrano i servizi e le attività principali della ludoteca e le modalità di accesso e di fruibilità. La descrizione dettagliata dei servizi e delle attività è consultabile nel sito www.comune.campogalliano.mo.it, nella sezione dedicata alla ludoteca. È inoltre possibile richiedere specifiche informazioni rivolgendosi al personale.

La ludoteca è un luogo di incontro fra adulti e bambini e propone le seguenti attività:

- attività di gioco all'interno del servizio di ludoteca
- il prestito al pubblico dei giocattoli presenti presso la ludoteca stessa
- la promozione di attività di animazione avente come oggetto esperienze di gioco, di festa, di socializzazione
- la partecipazione alle occasioni di animazione attivate tradizionalmente nel territorio
- l'attivazione di laboratori creativi-espressivi per bambini e/o genitori diversificati per età e tipologia
- la ludoteca è un servizio a disposizione della scuola con la finalità di collegare le proposte formative del servizio con quella della scuola
- visite guidate e laboratori per le classi della scuola dell'obbligo
- promozione iniziative culturali sulla cultura del gioco e incontri con i genitori per la conoscenza del servizio come spazio di incontro sulle tematiche del giocattolo e del giocare insieme e quale guida per l'acquisto consapevole del giocattolo in un'ottica di formazione-informazione dei genitori.

06.1 - Accesso

L'accesso è libero previa iscrizione gratuita. La ludoteca è aperta ai bambini da 3 a 10 anni e agli adulti accompagnatori senza limiti di età. I bambini dai 3 ai 6 anni devono essere accompagnati da un adulto, che ha l'obbligo di permanenza nel servizio.

Gli accompagnatori hanno l'obbligo di farsi carico del comportamento dei bambini sotto la loro custodia in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture, non arrechino disturbo ad altri frequentatori e non svolgano azioni pericolose per sé e per gli altri.

Il personale della ludoteca non è responsabile della vigilanza dei bambini, ha facoltà di intervenire per richiamare al rispetto delle norme e di allontanare chi non le osserva.

06.2 - Iscrizione

- Possono essere iscritti alla ludoteca, da un genitore o chi ne fa le veci, tutti i cittadini italiani e stranieri residenti o domiciliati sul territorio italiano di età compresa tra i 3 e i 10 anni.

- L'iscrizione è gratuita.

- Al nuovo utente verrà rilasciata una tessera personale con un numero identificativo che consente di usufruire dei servizi di prestito personale.

- In caso di smarrimento della tessera potrà essere richiesto un duplicato

06.3 - Gioco in sede

Ogni cittadino può liberamente entrare in ludoteca per giocare in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria.

I giovani e gli adulti potranno prendere i giocattoli e giocare autonomamente nella adiacente e autogestita sala polivalente. Quest'ultimo servizio è regolato nel seguente modo:

- l'utente deve rivolgersi all'operatore per le richieste del giocattolo, di cui diventa responsabile.
- all'atto della consegna l'utilizzatore deve rilasciare valido documento di riconoscimento che sarà reso alla restituzione del giocattolo.
- il materiale di laboratorio non rientra in questo ulteriore servizio per adulti.

06.4 - Servizio di prestito

Per utilizzare il servizio di prestito a domicilio, occorre presentare la tessera di iscrizione a una biblioteca del Polo Modenese. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei giochi alla ludoteca entro il termine di scadenza. La ludoteca garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito attraverso l'impiego di strumenti informatici. Si può avere a prestito un gioco per tessera. La durata del prestito è di 7 giorni. È importante rispettare le scadenze di riconsegna dei giochi ottenuti in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti.

Il ritardo nella consegna del gioco comporta una sospensione temporanea dal prestito così definita:

- da 1 a 7 giorni di ritardo, una settimana di sospensione
- da 8 a 14 giorni di ritardo, due settimane di sospensione
- oltre i 14 giorni e per ritardi che si ripetono a partire dalla terza volta, un mese di sospensione.

06.5 - Rotture e danneggiamenti

In caso di parziale rottura o perdita di pezzi si avrà una sospensione dal servizio di prestito per un tempo proporzionato al danno causato.

In caso di rottura o perdita di pezzi che non consentano più l'utilizzazione del giocattolo e di danneggiamenti ai materiali verrà addebitato il prezzo di mercato.

06.6 - Attività didattica e promozione del gioco

La ludoteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nelle fasce d'età 3 - 10 anni. Le iniziative vengono

rivolte sia alle scuole del territorio, sia all'utenza libera, nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie, in orario extrascolastico.

Le principali attività sono le seguenti:

- laboratori, animazioni, giochi;
- cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età.

Il prestito alle classi scolastiche può prevedere deroghe sia per il numero di giochi che per i limiti di durata.

06.7 - Attività culturali

La ludoteca è un centro di promozione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La ludoteca organizza incontri, conferenze, dibattiti, mostre, corsi di cultura ludica e tempo libero e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza della propria collezione e l'utilizzo dei suoi servizi nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

07. - ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

La ludoteca è aperta al pubblico tre pomeriggi a settimana dalle ore 16.00 alle ore 18.30, con possibilità di anticipo di un'ora dell'apertura e/o chiusura e si rivolge alle scuole con attività di animazione e promozione per alcune mattine settimanali su appuntamento.

In caso di diverse esigenze dell'utenza calendario e orari, che si intendono flessibili, potranno essere variati.

Nei mesi estivi la ludoteca è chiusa.

Per verificare le date di inizio e l'articolazione degli orari di apertura si può consultare il sito web www.comune.campogalliano.mo.it.

08. - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Diritti e doveri Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio ludotecario hanno diritti e doveri da tenere e rispettare.

08.1 - Il Comune di Campogalliano:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali adeguate alle esigenze della comunità;
- approva annualmente gli obiettivi dei servizi ludotecari e provvede a verificarne il raggiungimento.

08.2 - Il personale:

- garantisce il libero accesso ai giochi, alle informazioni e ai servizi disponibili in ludoteca;
- si rapporta all'utenza con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza.

08.3 - L'utente:

- rispetta le regole della ludoteca, gli orari, le scadenze e paga le tariffe stabilite;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale e con gli altri utenti;
- tratta con cura i giochi, anche quelli ricevuti in consultazione o in prestito, evitando qualsiasi comportamento che possa metterne a rischio l'integrità.
- osservare le indicazioni impartite dal personale, a garanzia del corretto andamento del servizio e della sicurezza dei luoghi e delle persone;

- rispetta gli arredi, gli strumenti e le apparecchiature delle ludoteca senza danneggiarli o imbrattarli e garantendone il corretto uso e la conservazione.

In ludoteca i giocattoli sono esposti sugli scaffali e sono suddivisi per età e per categoria.

I giocattoli utilizzati vanno riordinati e riconsegnati nella condizione in cui sono stati presi. Chi usa il giocattolo è responsabile del suo stato.

08.4 - Tutela dei diritti e degli utenti

La ludoteca Ludovilla attua tutte quelle azioni che consentano il miglioramento del servizio, compatibilmente alle disponibilità di risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali in essere, previo reclami, segnalazioni o osservazioni effettuate dall'utenza. La ludoteca s'impegna a fornire all'utenza le informazioni relative alle attività, sia avvalendosi degli strumenti di informazione presenti in sede sia avvalendosi dei canali di comunicazione disponibili e fruibili al pubblico.

08.5 - Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla ludoteca nella Carta dei Servizi, secondo la modulistica reperibile presso la postazione front office della ludoteca. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato per iscritto o posta elettronica. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile o comunque non oltre 60 giorni dall'invio del reclamo. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi. Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lagnanze agli organi dell'Amministrazione di Campogalliano o al Difensore Civico Regionale, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

08.6 - Modi e forme per la richiesta di eventuali rimborsi

Gli utenti che, a seguito di danneggiamenti, fossero stati riconosciuti titolari di un rimborso motivato o che dovessero fare richiesta di rimborso motivato, devono farne apposita richiesta al Responsabile del Settore Servizi Culturali, Ricreativi e Politiche Giovanili del Comune entro 30 giorni dall'accadimento che ha causato il danneggiamento in questione. La risposta alla richiesta verrà fornita entro e non oltre i 30 giorni dalla ricezione della comunicazione.

08.7 - Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome. Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della ludoteca, il personale stesso. Il responsabile del servizio può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione a singole situazioni e necessità particolari.

08.8 - Informazione e partecipazione

Annualmente, la ludoteca effettua indagini presso la propria utenza, mediante questionari, per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito. Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisto utilizzando apposita modulistica, cui si darà risposta in un tempo stabilito. Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

08.9 - Obiettivi

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi, in ludoteca si viene per giocare da soli o in compagnia e per imparare a giocare con l'intento di rivalutare il gioco come strumento di conoscenza e di comunicazione oltre che di socializzazione, la ludoteca comunale Ludovilla di Campogalliano si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare la collezione sulla base delle esigenze espresse dalla comunità;
- incrementare o comunque mantenere l'acquisto del materiale in base alle esigenze culturali e di rinnovamento poste;
- valorizzare il patrimonio offrendo occasioni di visibilità;
- incrementare le iniziative di valorizzazione del servizio, al fine di creare occasioni di condivisione, elaborazione e rielaborazione attiva e/o creativa della cultura ludica;
- implementare l'accesso al servizio da parte dei cittadini attraverso un adeguato servizio di informazione e comunicazione.

08.10 - Donazioni

Chiunque può proporre la donazione di giochi e altri materiali alla ludoteca, che si riserva la facoltà di accettarle, anche parzialmente, selezionando secondo criteri di coerenza con le proprie finalità. Il materiale accettato entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio della ludoteca e non potrà più essere reclamato dal donatore.

09. - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La ludoteca esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione e strumenti di valutazione messi a disposizione degli utenti.

09.1 - Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi

La ludoteca dispone di un sistema informatizzato di rilevazione statistica per monitorare l'uso dei diversi servizi da parte degli utenti. Le analisi statistiche, relative in particolare all'uso del patrimonio ludico, agli interessi di gioco e alla composizione sociale degli utenti, forniscono un quadro dettagliato delle dinamiche in atto e offrono gli strumenti per pianificare le attività, individuare le criticità ed elaborare strategie di intervento e di sviluppo. La ludoteca inoltre promuove periodicamente indagini e ricerche sul grado di soddisfazione dell'utenza.

09.2 - Altre modalità di valutazione

La ludoteca valuta con attenzione reclami e suggerimenti da parte degli utenti e si attiva per risolvere i problemi evidenziati nel rispetto della normativa vigente, del regolamento e delle modalità predisposte nella Carta dei Servizi.