



CARTA DEI SERVIZI DELLA LUDOTECA COMUNALE SPASSATEMPO 2018

**Aggiornamento della Carta dei Servizi edizione 2014
a cura dell'U.O. Infanzia e Sostegno alla genitorialità**



INDICE

Presentazione dell'Assessore alla Scuola	Pag. 3
Che cos'è?	Pag.4
Linee guida normative	Pag.4
Principi fondamentali	Pag.4
La ludoteca si presenta	Pag.5
A chi si rivolge	Pag.6
Cosa si fa	Pag.6
Giocattoli e materiali	Pag.6
Con quali criteri scegliamo i giocattoli	Pag.7
Organizzazione e funzionamento	Pag.7
Orari di apertura	Pag.7
Costo del servizio	Pag.8
Chi lavora in ludoteca e cosa fa	Pag.8
Comportamento degli utenti	Pag.8
Il nostro progetto educativo	Pag.8
Valutazione della qualità del servizio	Pag.9
Suggerimenti, segnalazioni e reclami	Pag.9
Revisione e aggiornamento	Pag.10
Dove trovarla?	Pag.10
Modulistica	Pag.10
Indicatori di qualità	pag.10

***“Questo è il nostro dovere nei confronti del bambino:
gettare un raggio di luce e proseguire il nostro cammino”.***

*Maria
Montessori*

Care e cari concittadini,

la Carta nazionale delle Ludoteche Italiane sottoscritta a Firenze l'11 febbraio del 2011 (unico documento condiviso in Italia sul funzionamento delle ludoteche poiché non esiste una legislazione nazionale in materia) richiede a tutte le ludoteche che accolgono le sue linee guida, di dotarsi di una carta dei servizi. Nella prima stesura della carta dei servizi della ludoteca comunale “Spasatempo” avvenuta nel 2014 abbiamo proprio fatto riferimento a tali linee guida poiché qualificano la ludoteca come un vero e proprio servizio di interesse pubblico, servizio che l'Amministrazione comunale in questi anni ha cercato di valorizzare e promuovere seguendo le indicazioni del Tavolo nazionale, e soprattutto, ascoltando la voce dei bambini/e, dei genitori e dei nonni che quotidianamente vivono il servizio.

Tra le novità più rilevanti da sottolineare c'è sicuramente l'apertura mattutina del servizio per la fascia 0/3 anni, novità che era stata ampiamente richiesta dagli utenti del servizio e che dà la possibilità anche ai bambini/e che non frequentano il nido d'infanzia di incontrarsi con altri in un contesto ricco di esperienze di gioco da vivere.

Per il sostegno alla genitorialità dall'anno 2014/2015 è iniziata una collaborazione con l'A.S.D. Razor Club per l'organizzazione di un sabato al mese dedicato a incontri su varie tematiche mediche e pedagogiche, di interesse dei genitori.

Un altro aspetto importante che si è consolidato dal 2014 ad oggi è la proposta annuale di almeno un percorso formativo condotto da esperti per la scoperta di tecniche e materiali nuovi o per trattare temi particolari (creta, mosaico, emozioni, cinque sensi ecc...).

Da segnalare inoltre un notevole aumento della partecipazione dei bambini/e durante i laboratori strutturati (25 bambini) e le feste, che ha richiesto un aumento del numero di educatori.

Infine si è creata una rete con i servizi sociali del territorio per l'utilizzo della ludoteca come spazio gioco durante gli incontri protetti genitori/figli in un'ottica di sostegno alla povertà educativa.

Ancora diverse cose restano da fare per raggiungere il massimo della qualità del servizio (rafforzare il rapporto col territorio, implementare il prestito dei giochi, lavorare sulla conoscenza dei giochi del passato, migliorare l'offerta formativa relativa al gioco all'aperto, ...), ma confidiamo di riuscire a realizzarle nei prossimi anni, grazie al lavoro delle educatrici, dei volontari e di tutti coloro che vorranno aiutarci in questo cammino.

L'Assessore ai Servizi per l'Infanzia
Francesca Farolfi

CARTA DEI SERVIZI

LUDOTECA SPASSATEMPO

Approvata con deliberazione di Giunta comunale n. _____ del _____

Che cos' è?

La carta dei servizi si configura come uno strumento con il quale l'Amministrazione si impegna formalmente nell'individuazione degli standard di qualità di un servizio, nella fattispecie della ludoteca "Spassatempo", ed è uno strumento di tutela dei cittadini che in questa carta possono trovare tutte le informazioni relative al servizio e alle modalità di comunicazione con l'Ente nel rispetto del principio di trasparenza. Ha le seguenti finalità:

- Aiutare le famiglie a conoscere meglio il servizio;
- Verificare la corretta erogazione del servizio;
- Collaborare al miglioramento dello stesso;
- Assicurare la tutela degli utenti individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti.

Linee guida normative

La ludoteca "Spassatempo" riconosce come fonte di ispirazione fondamentale l'articolo 3 della Costituzione Italiana e tiene conto dell' art.31 della Convenzione ONU sui Diritti del fanciullo (ratificata in Italia con Legge 27 maggio 1991 n.176) che sancisce il diritto al gioco e della "Carta nazionale delle ludoteche italiane. Linee guida per la qualità del servizio ludoteca" redatta dal Tavolo Nazionale di confronto delle ludoteche nell'anno 2011.

Principi fondamentali

Diritto al gioco di bambini e adulti: la ludoteca si configura come un luogo dedicato al gioco e alla promozione della cultura ludica ponendo il gioco e il giocattolo al centro di tutti i progetti.

Educazione e Integrazione: la ludoteca "Spassatempo" è pensata come un luogo intenzionalmente educativo e non solo ricreativo che ha come obiettivi la socializzazione tra bambini, tra bambini e adulti e tra adulti; l'integrazione tra le diverse culture; la riduzione degli handicap e la costruzione di una rete con gli altri servizi educativi del territorio;

Sostegno alla genitorialità: la ludoteca si pone come luogo di incontro per genitori e nonni favorendo così la nascita di relazioni tra le famiglie e promuove progetti di supporto alle neomamme;

Accessibilità: il servizio considera il diritto al gioco un diritto universale di tutti indipendentemente dalle risorse economiche di ciascuna famiglia; pertanto, favorisce l'accesso delle fasce economicamente più deboli.

Eguaglianza e rispetto: il servizio è erogato secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;

Partecipazione, efficienza ed efficacia: è garantita la partecipazione delle famiglie con lo scopo di verificare l'efficienza del servizio attraverso un questionario di gradimento e viene data la possibilità di partecipare alla programmazione mensile delle attività a volontari e associazioni del territorio. L'efficacia delle prestazioni è garantita dalla presenza di personale qualificato.

Imparzialità: il personale della ludoteca è tenuto a rispettare i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nel rapporto con gli utenti

Continuità: Il funzionamento del servizio è di norma continuo e regolare nei limiti di quanto stabilito dal calendario annuale. Possibili interruzioni per manutenzione verranno comunicate agli utenti con congruo anticipo.

La ludoteca si presenta



La ludoteca "Spassatempo" è stata inaugurata il 6 ottobre 2001. E' inserita in un complesso educativo che comprende anche il nido "Girotondo" e la scuola dell'infanzia "Rodari". Ha una forma circolare ed è dotata di un ampio giardino attrezzato con dondoli, scivoli e tunnel e di una parte esterna piastrellata in porfido dove i bambini possono utilizzare i tricicli e giocare a palla.

All'interno l'ambiente è suddiviso in aree:

- Spazio di accoglienza all'ingresso;
 - Bagno per bambini e adulti;
 - Spazio attrezzato con tavoli per attività grafico-pittoriche e manipolative e per i giochi in scatola;
 - Angolo per i genitori con divanetti;
 - Angolo del gioco simbolico della cucina;
 - Tana;
 - Angolo della lettura per bambini;
 - Pedana attrezzata con costruzioni, macchinine, animali, castello ecc...
- Zona centrale oscurabile con tende per teatro e giochi che richiedono uno spazio circoscritto;
 - Percorso psicomotorio;
 - Soppalco riservato ai bambini 0-3 anni attrezzato con tappeti, tende, giochi sonori ecc..

E' un "luogo di servizio e di animazione centrato sulla cultura del gioco e del giocattolo" (R. Farnè) che offre un ventaglio articolato di opportunità educative volte ad affermare una nuova cultura

dell'infanzia e a sostenere la famiglia nei compiti di cura ed educazione dei figli. E' un luogo pensato per il bambino che sperimenta le proprie capacità cognitive, relazionali ed emozionali, riscopre il gusto del gioco attraverso esperienze di costruzione, invenzione, scoperta di gioco con gli amici e con gli educatori. E' un luogo pensato per il genitore che ha la possibilità di osservare come il proprio figlio si rapporta con altri bambini, di inserirsi in laboratori dove può creare insieme al bambino o confrontarsi con altri adulti sul "mestiere di genitore".

A chi si rivolge

La ludoteca si rivolge ai bambini/ragazzi di età compresa fra i 0 e i 11 anni (primo anno scuola secondaria di primo grado). I bambini fino all'età di 5 anni (ultimo anno della Scuola dell'Infanzia) devono essere accompagnati da un familiare adulto per tutto il periodo di permanenza in Ludoteca. Il comportamento dei minorenni nei locali della ludoteca è sotto la diretta responsabilità dei genitori, anche se non presenti; in ogni caso il personale non ha dovere di custodia del minore.

Cosa si fa

- Prestito dei giochi in scatola
- Gioco libero con giocattoli e materiali disponibili in struttura
- Laboratori condotti dagli operatori o da volontari
- Feste (halloween, Natale, carnevale...)
- Spettacoli o attività ludico ricreative proposte dalle Associazioni di volontariato di Castel San Pietro Terme o da volontari singoli (es. ragazzi del servizio civile nazionale)
- Progetti di sostegno alla genitorialità (massaggio infantile, incontri a tema ecc...)
- Iniziative volte a promuovere la cultura del gioco e del giocattolo (es. mostra dei giochi di una volta)
- Informazione e consulenza riguardo al gioco e al giocattolo (es. cestino tesori, gioco euristico ecc...)

Giocattoli e materiali

I giocattoli sono:

- Di differenti tipologie e conformi alle norme di sicurezza;
- Avulsi da ogni strumentalizzazione commerciale e ideologica;
- Scelti secondo criteri di qualità (vedi paragrafo successivo);
- Classificati e catalogati secondo un criterio che tiene conto dell'età(0-3/3-6/6-11), dell'area di sviluppo dominante a cui fanno riferimento (es.giochi cognitivi, sociali, manuali ecc...);
- In buono stato e completi;
- Collocati in modo da essere accessibili ai bambini.

In ludoteca sono inoltre presenti giocattoli realizzati artigianalmente e con materiale di recupero e/o materiali naturali. Sono inoltre presenti diversi materiali per la realizzazione dei laboratori (polistirolo, stoffa, legno, contenitori di plastica, spugne ecc...), attrezzi ed utensili vari (pistola per colla a caldo, forbici, pennelli ecc...), materiali di consumo (carta, colla ecc...).

Con quali criteri scegliamo i giocattoli?

1) Il giocattolo deve essere semplice e non troppo delicato, in modo che il bambino possa manipolarlo. Le bambole dai vestiti preziosi o i trenini dal congegno sofisticato possono essere soltanto guardati.

2) Evitiamo i giocattoli automatici, che fanno tutto da soli, non sono adatti alle esigenze creative del bambino, perché lo costringono a un percorso predefinito, privandolo del gusto dell'invenzione. Il giocattolo non deve togliere al bambino il ruolo di protagonista, né costringerlo al ruolo di passivo spettatore.

3) Consideriamo le caratteristiche intrinseche del giocattolo: colore e contrasti di colore, tipo di materiale, presa e peso, forma e grandezza, luoghi d'uso, aspetto estetico.

4) Consideriamo le valenze educative del giocattolo: compito ludico (gioco da guardare, toccare, mettere in bocca, costruire ecc...); varietà di esperienze ludiche che il giocattolo propone (stimolazioni sensoriali, affettive ecc...); apprendimento insito nel gioco; coinvolgimento dell'adulto nel gioco; possibilità di giocare con altri bambini.

Organizzazione e funzionamento

La ludoteca garantisce:

- Un incremento annuale del patrimonio in funzione del progetto ludico, culturale ed educativo;
- La cura periodica dei giochi e dei giocattoli (controllo dell'integrità del gioco, pulizia, manutenzione);
- Un regolamento interno che viene pubblicato sul sito del Comune www.comune.castelsanpietroterme.bo.it;
- La regolare copertura assicurativa degli utenti;
- Monitoraggio delle iscrizioni e delle presenze;
- Documentazione attraverso video e foto delle attività svolte
- Collaborazione con le scuole del territorio (es. visite della scuola dell'infanzia);
- Collaborazione con associazioni, volontari, enti del territorio;
- Iniziative di promozione della ludoteca aperte a tutti.

Orari di apertura

La ludoteca è aperta dal lunedì al giovedì dalle 16 alle 19 e nelle giornate di Lunedì, martedì e giovedì mattina dalle 9 alle 12 solo per i bambini 0/3 anni e per le mamme in attesa.

Venerdì, sabato e domenica (esclusivamente su prenotazione) per feste private dalle 15,30 alle 19,30.

Il calendario di apertura è stabilito annualmente e reso noto alla cittadinanza mediante pubblicazione sul sito del Comune.

Costo del servizio

Il servizio prevede un'iscrizione annuale decorrente dalla data di pagamento. La quota di iscrizione e il costo della sala per le feste di compleanno vengono deliberate annualmente dalla Giunta.

Chi lavora in ludoteca e cosa fa

In ludoteca è presente un operatore di cooperativa qualificato che collabora con volontari singoli, tirocinanti e associazioni. All'operatore di cooperativa spettano i seguenti compiti:

- Accogliere i bambini e le famiglie con gentilezza;
- Essere sempre disponibile all'ascolto;
- Gestire il prestito dei giochi in scatola;
- Programmare alcune attività di gioco in collaborazione con la pedagoga;
- Favorire la relazione genitori/figli attraverso la pratica del gioco;
- Rispettare il gioco e il non-gioco dei bambini;
- Favorire la libera scelta del gioco, dei materiali e dei compagni di gioco;
- Gestire le iscrizioni al servizio e le prenotazioni;
- Garantire il rispetto delle norme di comportamento contenute nel regolamento della ludoteca.

Comportamento degli utenti

L'utente è tenuto a rispettare le regole della ludoteca, a pagare l'iscrizione, a rispettare gli orari, i divieti e le norme elementari della convivenza civile. E' tenuto inoltre a rispettare il divieto di fumare in qualsiasi spazio, a non recare danno a giochi, arredi e attrezzature.

Il nostro progetto educativo

La filosofia del servizio si basa sul rispetto dell'individuo e crede nell'autonomia e nella capacità di scelta di ogni persona: a questo proposito i nostri laboratori sono stimoli forniti e non imposti, davanti ai quali viene sempre lasciata ai bambini la libertà di scegliere se partecipare o meno, nel rispetto dei loro tempi, delle loro inclinazioni e della loro disposizione d'animo. I laboratori che vengono proposti hanno come obiettivi:

- L'espressione della propria creatività;
- Conoscenza di sé e del proprio corpo;
- Riconoscimento ed espressione delle emozioni;
- Favorire la socializzazione e il rispetto dell'altro;
- Educare al rispetto dell'ambiente (giochi di riciclo e con elementi naturali);
- Educare all'ascolto (favole animate e giochi musicali);
- Educare al rispetto degli animali;
- Educare ad una sana alimentazione e alla cura di sé;
- Trasmettere il piacere della scoperta;
- Sviluppare i sensi;
- Far conoscere e valorizzare i giochi del passato;
- Far conoscere giochi provenienti da altre culture;
- Recuperare il piacere dell'ascolto delle favole raccontate dai nonni;
- Favorire il contatto con l'ambiente esterno e sottolineare l'importanza del movimento.

Mensilmente viene redatta una programmazione dei laboratori strutturati che vengono proposti due volte alla settimana. La programmazione mensile dei laboratori viene pubblicizzata mediante volantini nelle scuole del territorio, comunicati stampa, invio diretto alle e-mail degli utenti, blog locale (ciucci ribelli), sito comunale. I laboratori sono rivolti prevalentemente alla fascia 0-6 anni in quanto il maggior numero di utenti della ludoteca si trova in questa fascia. Almeno un laboratorio al mese viene dedicato ai bambini 0-3 anni. I giorni dedicati al laboratorio cambiano sempre per dare la possibilità a tutti di frequentare la ludoteca e contemporaneamente avere anche altri interessi extrascolastici (es. attività sportiva). I laboratori strutturati vengono svolti dalle 17. Dalle 16 alle 17 si accolgono i bambini e si dà loro il tempo di ambientarsi nello spazio. Il laboratorio dura circa 1 ora, dopodichè i bambini possono dedicarsi nuovamente al gioco libero. I laboratori sono svolti dall'educatrice che gestisce la ludoteca in collaborazione con volontari e tirocinanti. La ludoteca si avvale inoltre delle associazioni culturali presenti sul territorio. Nella programmazione vengono inseriti eventi dedicati esclusivamente agli adulti come incontri con pedagista, ostetrica ecc...su specifiche tematiche oppure laboratori creativi.

Valutazione della qualità del servizio

La qualità percepita dagli utenti viene valutata annualmente attraverso un questionario. I risultati del questionario sono pubblicati sul sito del Comune.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Gli utenti possono presentare reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti in forma orale al personale della ludoteca, alla pedagista o al responsabile dei Servizi alla Persona. Possono inoltre essere presentate in forma scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere le generalità, indirizzo e recapito di chi lo effettua.

I reclami orali o telefonici debbono sempre consentire l'individuazione del proponente.

Sarà data motivata risposta alla segnalazione non anonima nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 10 giorni lavorativi.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi. Non vengono prese in considerazione comunicazioni anonime, se non palesemente fondate. Il reclamo non sostituisce i ricorsi.

I recapiti a cui inviare le segnalazioni sono i seguenti:

Servizi alla Persona – P.zza XX Settembre n. 3 – 2° piano
dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30
e-mail: erika.panzacchi@comune.castelsanpietroterme.bo.it
Responsabile del servizio: Nadia Giusti tel. 051/6954172
Pedagista: Erika Panzacchi tel. 051/6954171

Sportello al Cittadino – P.zza XX Settembre n. 3 – piano terra
dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 13.00 e il giovedì pomeriggio dalle 15 alle 17,45 (esclusi i mesi di luglio e agosto)

Revisione e aggiornamento

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

Dove trovarla?

La carta dei servizi è consultabile:

In ludoteca, via Caduti di Cefalonia n.259 a Castel San Pietro Terme

Sul sito del Comune, www.comune.castelsanpietroterme.bo.it/ludoteca

Modulistica

Tutta la modulistica relativa alla ludoteca (regolamento, domanda di iscrizione, richiesta uso ludoteca per compleanni, modulo privacy) è disponibile sul sito del Comune.

Indicatori di qualità

Fattori presi in considerazione per determinare la qualità del servizio	Indicatori	Standard
Riconoscibilità e fruibilità dei giocattoli	Classificazione e catalogazione dei giocattoli	<ul style="list-style-type: none">- Presenza di espositori dei giochi suddivisi per fasce di età e accessibili ai bambini- Presenza sulla scatola della classificazione
Prestito dei giocattoli	Media dei prestiti annuali	25
Professionalità degli operatori	Livello di soddisfazione sulla capacità di relazione degli operatori	Almeno il 90% dei questionari degli utenti esprime una valutazione buona
Informazione	Pubblicità della programmazione mensile dei laboratori sul sito internet, volantini a scuola, e-mail personalizzate	100%
	Tempi di risposta alle richieste di informazione sul servizio	Massimo 5 giorni
	Spedizione mensile a tutti i nuovi nati del volantino pubblicitario della ludoteca	100%
Giorni e orari di apertura	Regolari e continuativi, sia mattina, sia pomeriggio	Apertura di almeno 3 mattine e almeno 4 pomeriggi

Alternanza tra gioco libero e attività laboratoriali	N. di laboratori proposti a settimana per la fascia 0/6	Almeno 2 laboratori a settimana e almeno 2 laboratori al mese per la fascia 0/3 anni
Compresenza degli educatori	N. di educatori presenti	Almeno n.2 educatori nei giorni delle feste e dei laboratori
Programmazione delle attività	N. di incontri di programmazione	Almeno 1 incontro al mese di verifica e programmazione
Documentazione delle attività	Frequenza della restituzione fotografica ai genitori	Alla fine di ogni mese l'educatrice espone un cartellone con le foto dei laboratori e delle feste
Collaborazione con le scuole	N. di richieste di visite accolte	100%
Eventi di sostegno alla genitorialità dedicati ai genitori	N. di eventi realizzati	Almeno 3 all'anno
Laboratori condotti da esperti	N.di laboratori condotti da esperti esterni alla ludoteca	Almeno 3 all'anno
Partecipazione dei cittadini e delle associazioni del territorio	Numero di enti e associazioni coinvolte	≥ a 6 associazioni
	Numero di iscritti	> di 100
	Numero di volontari singoli coinvolti	> 10
	Media degli utenti presenti giornalmente (bambini+adulti)	25
Reclami	Tempi di risposta ai reclami	≤ a 15 giorni
	N. di reclami ricevuti all'anno	≤ 1% degli utenti
Pulizia e igiene dei giochi e delle attrezzature	Numero di interventi di pulizia	Pulizia giornaliera delle attrezzature e pulizia settimanale dei giochi a

		rotazione
Innovazione e varietà degli interventi	Incremento annuale della dotazione dei giochi	Almeno 10 nuove acquisizioni
	Varietà dei giochi e dei giocattoli	Almeno 100 giochi e giocattoli a disposizione