



COMUNE
DI UDINE

CARTA DEI SERVIZI

delle ATTIVITÀ LUDICHE

[Iudoteca, archivio italiano dei giochi, ludobus]

Approvata con Delibera della Giunta Comunale n. 46 del
06/02/2024

SOMMARIO

PREMESSA.....	5
FINALITÀ MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	4
La Carta dei Servizi delle Attività ludiche.	4
Principi generali della carta dei servizi.....	4
Linee guida normative.....	6
I servizi offerti.....	6
Principi generali del servizio attività ludiche	7
PRESENTAZIONE DEI SERVIZI	9
LUDOTECA.....	9
Recapiti.....	10
Come arrivare.....	10
A chi si rivolge.....	10
La sede e i materiali.....	11
Finalità generali	13
Modalità di accesso e orari	14
ARCHIVIO ITALIANO DEI GIOCHI Centro di documentazione della cultura ludica	16
Recapiti.....	17
LUDOBUS.....	18
Finalità generali	20
A chi si rivolge.....	20
Le attività proposte	21
Modalità organizzative e di partecipazione	21
SERVIZIO DI PRESTITO	23
ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DEL GIOCO E DELLA CULTURA LUDICA	27

MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI	30
INFORMAZIONE E PROGRAMMAZIONE	31
OPERATORI.....	31
MATERIALI E SICUREZZA	32
DONAZIONI	34
SERVIZIO RESPONSABILE.....	35
QUALITÀ.....	36
Standard di qualità	36
Verifica degli standard, partecipazione degli utenti al servizio e strumenti di tutela dell’utenza	40
RAPPORTI CON I CITTADINI	41
Diritti degli utenti	41
Doveri degli utenti.....	41
Reclami, suggerimenti e partecipazione	45

La carta è pubblicata:

sul sito istituzionale del Comune di Udine, all’indirizzo:

<https://www.comune.udine.it/it/amministrazione-trasparente22652/servizi-erogati-22710/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita-22711>

sul portale del Sistema Bibliotecario del Friuli (SBHU), all’indirizzo:

<https://www.sbhu.it/ludoteca-di-udine/#carta-dei-servizi>

PREMESSA

La Carta dei Servizi delle attività ludiche è una guida alle opportunità offerte dai servizi di Ludoteca, Ludobus e dell'Archivio Italiano dei Giochi – Centro di documentazione della cultura ludica, che vedono il gioco sano e intelligente quale elemento centrale dell'azione educativa e culturale volta a favorire relazioni positive tra le persone, a contribuire all'inclusione sociale e a migliorare la qualità della vita.

Aggiornata periodicamente in base a motivate necessità, la Carta è un patto stretto con tutti i frequentatori dei servizi: dichiara i principi ispiratori a cui si conforma l'attività, descrive le modalità di fruizione dei servizi, individua gli standard quali-quantitativi che debbono essere garantiti e misurati attraverso indicatori semplici.

Con la presente Carta ci si propone anche di mettere a disposizione dei cittadini uno strumento utile per il controllo della qualità e dell'efficienza del servizio erogato in un'ottica di partecipazione e progettualità condivisa.

La Carta è pubblicata sul sito istituzionale dell'Amministrazione comunale sezione Amministrazione trasparente, a cui si rimanda per approfondimenti su servizi e attività qui descritti.

FINALITÀ MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

LA CARTA DEI SERVIZI DELLE ATTIVITÀ LUDICHE

La carta dei servizi è il documento con il quale l'Amministrazione si impegna nell'individuazione degli standard di qualità di un servizio a tutela dei cittadini.

Nella fattispecie la presente carta riguarda le attività ludiche (Ludoteca e Ludobus) ed ha la finalità di far conoscere:

- le caratteristiche essenziali del servizio;
- gli standard, ovvero i livelli quantitativi e qualitativi, che si intende garantire;
- le regole stabilite per le procedure di reclamo, ovvero i mezzi messi a disposizione degli utenti per segnalare disservizi.

PRINCIPÌ GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I servizi sono erogati secondo i principi di:

- **eguaglianza:** a tutti i fruitori del servizio sono offerte medesime opportunità e stesso livello qualitativo del servizio

senza discriminazioni alcuna. L'accesso ai servizi è garantito a tutte e tutti ed è gratuito senza limitazioni, fatto salvo la fruizione di alcuni servizi (prestito) il cui accesso è garantito solo previa iscrizione (gratuita);

- **imparzialità:** i comportamenti nei confronti dei fruitori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale;
- **continuità:** i servizi, compatibilmente con le risorse disponibili e nel rispetto della normativa vigente, sono svolti in modo regolare e continuo durante tutto l'anno, secondo un calendario che tiene conto degli obiettivi di gestione dell'Amministrazione Comunale, delle richieste ed esigenze dei cittadini. Ogni sospensione del servizio viene tempestivamente comunicata agli utenti;
- **partecipazione:** è favorita la collaborazione di enti, associazioni, soggetti privati e cittadini nel funzionamento dei servizi ed è promossa la partecipazione dei cittadini, anche mediante la possibilità di presentare richieste, osservazioni, reclami, proposte e suggerimenti in merito ai servizi offerti. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano direttamente, nei limiti previsti dalla legislazione vigente;

- **efficienza ed efficacia:** i servizi sono organizzati in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione dei partecipanti anche adottando criteri di flessibilità e di innovazione.

LINEE GUIDA NORMATIVE

Si riconosce come fonte di ispirazione fondamentale dei servizi ricompresi nella presente Carta l'articolo 3 della Costituzione Italiana, oltre che l'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 la "Carta nazionale delle ludoteche italiane. Linee guida per la qualità del servizio ludoteca" redatta dal Tavolo Nazionale di confronto delle ludoteche nell'anno 2011.



I SERVIZI OFFERTI

Le attività ludiche comprendono i servizi di animazione e promozione della cultura ludica illustrati nei successivi capitoli e che vengono espletati attraverso la **Ludoteca**,

l'**Archivio Italiano dei giochi** - Centro di documentazione della cultura ludica e il **Ludobus**.

PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO ATTIVITÀ LUDICHE

Il servizio riveste carattere di interesse pubblico a valenza culturale ed educativa e si inserisce nelle azioni che il Comune di Udine promuove per favorire e sostenere, attraverso azioni concrete, continuative nel tempo e gratuite, il diritto al gioco di ogni cittadino. I servizi si propongono di:



- sottolineare la centralità e l'importanza del gioco nello sviluppo (sociale, affettivo e cognitivo) dell'individuo, assegnando al tempo del gioco la stessa dignità e valenza del tempo dell'apprendimento;
- riconoscere il gioco quale efficace strumento a contrasto della povertà educativa;
- offrire in forma gratuita occasioni spontanee od organizzate di

incontro e di gioco per bambini, ragazzi, adolescenti, adulti e anziani;

- promuovere la partecipazione nel rispetto della dignità e delle differenze di ognuno;
- valorizzare il gioco ed il giocattolo quale tramite nella relazione tra le persone e in particolare tra le bambine e i bambini e gli adulti;
- collaborare con i genitori, le famiglie e le agenzie educative al fine di contribuire al processo di autonomia e responsabilità dei minori, favorirne il protagonismo e l'intraprendenza, educare gradualmente alla valutazione del rischio;
- favorire la socializzazione, la comunicazione, la cooperazione, il rispetto reciproco, l'inclusione, l'assunzione di comportamenti responsabili e il rispetto delle regole;
- sviluppare la capacità e le competenze del giocare e contribuire all'alfabetizzazione ludica attraverso la pratica di una grande varietà di giochi (ludodiversità) promuovere la cultura del gioco sano inteso come bene relazionale capace di fungere da anticorpo al gioco d'azzardo patologico.

Il Comune di Udine aderisce ad associazioni nazionali e/o internazionali che hanno lo scopo di promuovere la cultura ludica e il diritto al gioco, con lo scopo anche di condividere conoscenze, accrescere la capacità di innovazione e lo scambio di informazioni.

LUDOTECA



La Ludoteca è un servizio di interesse pubblico aperto al pubblico in modo permanente dal 2012, è un centro educativo e culturale dotato di uno spazio intenzionalmente destinato e dedicato all'esperienza del gioco.

Offre, attraverso una varia selezione di giochi da tavolo e non, un ricco ventaglio di opportunità per tutte le fasce d'età e, attraverso il servizio di prestito, facilita anche il gioco a domicilio.

RECAPITI

Sede via del Sale, 21 tel. 0432 1272677

e mail: ludoteca@comune.udine.it

siti web: www.comune.udine.it

<https://www.sbhu.it/ludoteca-di-udine/>



COME ARRIVARE

La Ludoteca si trova nel centro cittadino in una zona facilmente raggiungibile con i mezzi del trasporto pubblico urbano (linee 2, 4, 5, 6 e 10 con

fermate in via del Gelso 14 e in via Poscolle 8).

Affaccia sul Giardino del Torso, dove si trovano comodi porta bici.

A CHI SI RIVOLGE

La Ludoteca è aperta al pubblico di ogni età.

Può accogliere anche scolaresche e gruppi (di diverse fasce d'età compresi adulti e anziani) in orari dedicati.

LA SEDE E I MATERIALI

La Ludoteca è strutturata su tre piani, ciascuno dei quali dedicato, orientativamente, ma non esclusivamente, ad una specifica fascia d'età sulla base dei materiali ludici presenti (giochi e giocattoli).



- Al piano terra è presente un'area morbida per il gioco senso-motorio ed un'offerta di materiali ludici adatti alla fascia d'età da 0 a 36 mesi.
- Il primo piano è dedicato al gioco simbolico e di imitazione, ai giochi di costruzione (mattoncini in plastica e legno) e offre anche uno spazio per la lettura e il disegno (carta, colori, colla, forbici). Vi è inoltre una selezione di giochi da tavolo adatti alle fasce d'età dei più piccoli con regole

semplici e di facile esecuzione. Tutti i giochi e i materiali sono disposti in scaffali aperti.

- Il secondo piano è dedicato ai giochi da tavolo, nella maggior parte dei casi collocati a scaffale aperto, con una ricca offerta in grado di soddisfare anche i giocatori più esperti. È presente inoltre una selezione di giochi riprodotti in versione gigante.

Il patrimonio ludico è costituito da attrezzature ludiche e giocattoli oltre a 1.000 giochi da tavolo adatti a tutti i gusti e tutte le età: giochi di carte, di tavoliere, di dadi, giochi d'ingegno, party games, giochi cooperativi e collaborativi, giochi di percorso e astratti, giochi di parole e di numeri, escape room da tavolo.

L'elenco dei giochi da tavolo è consultabile sul catalogo OPAC al seguente indirizzo:

<https://opac.sbhu.it/ludoteca/ricerca/semplice>.

La struttura è dotata di ascensore e riserva al piano terra un piccolo spazio per accogliere le mamme che allattano; è presente inoltre un fasciatoio per il cambio pannolini.

La Ludoteca affaccia sul Giardino del Torso, uno dei giardini storici della città, dove sono tra l'altro presenti alcuni giochi da pavimento.



FINALITÀ GENERALI

La Ludoteca offre agli utenti la possibilità di dedicarsi liberamente alle attività ludiche, di trovare compagni di gioco e di avvalersi della competenza di personale specializzato nell'uso di giochi e giocattoli.

Attraverso il gioco e l'animazione ludica promuove la socialità, crea legami sociali fra le generazioni, favorisce il benessere, il divertimento e il piacere dei fruitori.

Offre alle famiglie la possibilità di trascorrere del tempo con i propri figli, di giocare con loro, di osservarli in un contesto collettivo extra-familiare, di incontrare altri genitori, nel rispetto delle diverse scelte educative di ciascuna famiglia.

MODALITÀ DI ACCESSO E ORARI

L'accesso è libero e gratuito.

La Ludoteca è aperta al pubblico per non meno di 9 mesi all'anno e per 21 ore settimanali con il seguente orario:

giorno	orario mattina	orario	orario serale
Martedì	//	16.00-19.00	//
Mercoledì	//	16.00-19.00	//
Giovedì	9.00-12.00	16.00-19.00	//
Venerdì	//	16.00-19.00	//
Sabato	//	16.00-19.00	20.30-23.30

Possono essere previste aperture straordinarie mattutine, pomeridiane o serali, in giornate sia feriali che festive.

La Ludoteca rimane chiusa al pubblico nei mesi estivi; può altresì essere chiusa, o modificare la modalità di accesso al pubblico, al fine di ospitare eventi o altre attività promosse e organizzate dall'Amministrazione Comunale.

Nei locali della Ludoteca il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai materiali o disturbo agli altri utenti. Nei locali è vietato fumare (vedi Doveri degli utenti).

In caso di evacuazione della Ludoteca, l'utenza è tenuta a seguire scrupolosamente e tempestivamente le indicazioni impartite dagli addetti alle squadre di emergenza, a salvaguardia della propria e altrui incolumità.



ARCHIVIO ITALIANO DEI GIOCHI CENTRO DI DOCUMENTAZIONE DELLA CULTURA LUDICA



L'Archivio Italiano dei Giochi - Centro di Documentazione della Cultura Ludica opera in sinergia con i servizi di Ludoteca e Ludobus e si occupa in particolare:

- della catalogazione dei giochi da tavolo e di tutti i documenti facenti parte del patrimonio del Servizio. Il catalogo è disponibile nell'OPAC del Polo SBN FVG (<https://www.sbnfvg.it/>), nell'OPAC dedicato al link <https://opac.sbhu.it/ludoteca/ricerca/semplice> e nel Catalogo collettivo delle biblioteche del Servizio Bibliotecario Nazionale, SBN (<https://opac.sbn.it/>)

- della raccolta, recupero, conservazione, studio e ricerca del patrimonio culturale e sociale rappresentato dal gioco, con particolare attenzione alle tradizioni locali.

Ha sede nell'edificio 13 dell'area dell'ex Macello di via Sabbadini, comprende una raccolta di giochi da tavolo e una biblioteca specializzata sul gioco e i giocattoli, sull'educazione, animazione, pedagogia e didattica ludica, sul game design. I materiali (pubblicazioni e giochi) catalogati sono di norma disponibili per il servizio di prestito e per la consultazione, quest'ultima attualmente garantita su appuntamento.

RECAPITI

Sede via Sabbadini, 27 Tel. 0432 1272796

e mail: archiviodeigiochi@comune.udine.it



LUDOBUS



Il servizio del **Ludobus** consolida e sviluppa l'attività del progetto omonimo avviato nell'ottobre 1999 e promosso in attuazione della Legge 28 agosto 1997, n. 285 "Disposizioni per la promozione di diritti e opportunità per l'infanzia e l'adolescenza".

Il Ludobus è un servizio di animazione ludica itinerante di valenza culturale ed educativa, realizzato con l'ausilio di un mezzo mobile appositamente attrezzato dal punto di vista tecnico e strutturale denominato Ludobus.

Gli interventi di animazione si svolgono in luoghi accessibili al pubblico (aree verdi, parchi gioco, piazze, strade, cortili scolastici, ecc.) prevalentemente nel territorio del Comune di Udine e preferibilmente all'aperto.



FINALITÀ GENERALI

Il Ludobus si propone di portare il gioco ovunque, anche in luoghi e contesti non espressamente dedicati al gioco, di sollecitare occasioni sia spontanee che organizzate di incontro e di gioco nei luoghi dove risiedono e vivono bambini, ragazzi, adolescenti, adulti e anziani, promuovendo la loro partecipazione nel rispetto della dignità e delle differenze di ognuno. L'animazione del Ludobus favorisce i giochi di gruppo, la socializzazione, l'interazione, il rispetto reciproco, crea relazioni positive, è un utile complemento alle azioni per un generale miglioramento della qualità della vita ed un efficace mezzo per promuovere la conoscenza e l'utilizzo delle aree verdi presenti in città.

A CHI SI RIVOLGE

Le attività del Ludobus coinvolgono tutti: bambine e bambini, adolescenti, ragazze e ragazzi, adulti, anziani e famiglie.



LE ATTIVITÀ PROPOSTE

Il Ludobus mette a disposizione giochi e giocattoli e propone attività quali:

- l'animazione ludica, ricreativa e sportiva (giochi tradizionali, giochi di altre culture, giochi di movimento, giocoleria, arti circensi, trampoli, veicoli su ruote);
- i laboratori creativi, espressivi e artistici (costruzione di giocattoli, aquiloni, strumenti musicali, burattini, atelier di arte, pittura, mosaico, realizzazione di esperimenti scientifici);
- ludoteca itinerante.

MODALITÀ ORGANIZZATIVE E DI PARTECIPAZIONE

La partecipazione è libera e gratuita.

Gli interventi di animazione sono programmati dall'Amministrazione Comunale, in base alle risorse disponibili, secondo un'equa distribuzione sul territorio comunale, tenendo eventualmente conto di specifiche manifestazioni (sagre, feste, rassegne, eventi sportivi che rivestano particolare rilevanza sociale).

Di norma gli interventi hanno una durata di due ore effettive e la presenza di un numero adeguato di operatori.

Gli interventi del Ludobus **possono essere richiesti** da associazioni (di volontariato, culturali, sportive, di categoria, pro loco), comitati, istituti scolastici di ogni ordine e grado, enti territoriali, centri di aggregazione, ricreatori, parrocchie e oratori. La richiesta deve essere presentata almeno 30 giorni prima della data prevista dell'evento. Il Comune di Udine s'impegna a dare risposta scritta alla richiesta d'intervento entro 30 giorni dal ricevimento della stessa. Le richieste sono esaminate sulla base della congruità rispetto alla programmazione annuale degli interventi, all'ordine cronologico di arrivo e alle disponibilità finanziarie. Il richiedente deve assicurare l'osservanza e il rispetto di quanto previsto dalla presente Carta dei servizi ed inoltre è tenuto a:

- pubblicizzare adeguatamente l'evento, segnalando la presenza del Ludobus quale servizio del Comune di Udine, concordando l'inserimento del logo
- provvedere alle autorizzazioni e permessi necessari per la realizzazione dell'intervento
- assumersi eventuali oneri (imposte, contratti, ecc.) assicurare l'accessibilità, l'agibilità, il rispetto delle norme vigenti in ordine al luogo di svolgimento dell'attività.

SERVIZIO DI PRESTITO

Attualmente è attivo il servizio di prestito di giochi da tavolo e di documenti, il servizio è gratuito, previa iscrizione (anch'essa gratuita) al Sistema Bibliotecario del Friuli (SBHU). Gli iscritti possono accedere al prestito dei documenti esibendo la Carta Nazionale dei Servizi che funge da tessera di iscrizione.

Il prestito è personale, non può essere richiesto per conto terzi, né può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione entro il termine di scadenza. Il materiale deve essere gestito con la massima cura, non è consentito sottolineare o scrivere su libri, regolamenti o giochi.

Sono ammessi al prestito la gran parte dei giochi da tavolo della Ludoteca e parte del materiale collocato presso l'Archivio Italiano dei Giochi di via Sabbadini. Sono esclusi dal prestito alcuni titoli di maggior pregio (es. copie uniche) e materiali indisponibili per motivate esigenze di servizio. Tuttavia, per particolari e motivate necessità e previa autorizzazione del Dirigente di Servizio o suo delegato, anche tale materiale può, temporaneamente e per un periodo limitato di tempo, essere ammesso al prestito.

Il materiale ammesso al prestito può essere prenotato on line dal sotto OPAC: <https://opac.sbhu.it/ludoteca/ricerca/semplice> o dall'Opac del polo SBN FVG <https://www.sbnfvg.it/>.

Il prestito è regolamentato come segue:

Materiale	Numero copie	Giorni a prestito	Proroga	Luogo di ritiro e riconsegna del materiale	Luogo di consultazione del materiale
Giochi da tavolo	2	10	no	Ludoteca	Archivio dei giochi previo appuntamento
Documenti (libri)	5	30	15*	Ludoteca o Biblioteche cittadine	

*È prorogabile una sola volta per ulteriori 15 giorni qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento, il rinnovo decorre dal giorno della scadenza del primo prestito. Per le eventuali ulteriori proroghe, così come la proroga del prestito dei giochi da tavolo che di norma non è prevista, deve essere concordata con il Dirigente di Servizio o suo delegato/a.

Il prestito a scuole, associazioni, enti pubblici e privati può essere concordato con gli insegnanti e i referenti dei suddetti

enti in base alle specifiche esigenze, con deroghe sia per il numero dei giochi e/o documenti che per i limiti della durata.

I giochi da tavolo collocati a scaffale aperto presso la Ludoteca sono immediatamente accessibili da parte dell'utente.

I documenti (giochi da tavolo e pubblicazioni) conservati in **via Sabbadini**, sono ammessi al prestito previa prenotazione e saranno resi disponibili presso la Ludoteca o le Biblioteche cittadine entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta. L'utente al momento della prenotazione dovrà indicare presso quale sede intende ritirare i materiali e sarà avvisato della disponibilità degli stessi telefonicamente o a mezzo mail. I materiali restano a disposizione del richiedente per 7 trascorsi i quali, se non ritirati, saranno ricollocati presso la sede di via Sabbadini.



Scadenza del prestito, restituzione e sanzioni.

Superata di 5 giorni la data di scadenza del prestito dei giochi da tavolo (15 giorni per i libri), l'utente riceverà un primo

sollecito al quale -se del caso- ne seguirà un secondo e un terzo a distanza di ulteriori 4 giorni. La restituzione del materiale dopo l'invio della terza comunicazione di sollecito, comporta la sospensione dal prestito per 90 giorni dalla data dell'effettiva restituzione.

Viene disposta l'esclusione dal prestito a tempo indeterminato nel caso di mancata restituzione dei documenti, fermo restando quanto previsto per il reintegro o la sostituzione dei materiali. Tre ritardi significativi in un anno comportano la sospensione dal prestito per 90 giorni in tutte le biblioteche del Sistema SBHU.

Tre ritardi significativi in un anno comportano la sospensione dal prestito per 90 giorni in tutte le Biblioteche del Polo SBN FVG. Non sono previste sanzioni pecuniarie.

Se i materiali vengono smarriti o danneggiati accidentalmente (anche nei singoli componenti del gioco) l'utente è tenuto al reintegro o alla sostituzione con il medesimo titolo o con titolo diverso, purché della stessa completezza e tipologia. L'utente è sospeso dai servizi finché non abbia provveduto al reintegro delle opere.

Nel caso in cui l'utente abbia subito il furto di materiali, in presenza di una denuncia alle autorità competenti, viene esonerato dal riacquisto.

Nel caso di deliberato danneggiamento o sottrazione indebita è prevista la segnalazione alle autorità competenti, ai sensi dell' art. 635 c.p. e la contestuale sospensione permanente dai servizi.

I giochi sono esclusi dal prestito interbibliotecario e intersistemico (ovvero con le altre biblioteche facenti parte del sistema bibliotecario o del Polo SBN FVG o con altra biblioteche italiane o straniere), fatta eccezione per il prestito nell'ambito di specifiche progettualità.

ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DEL GIOCO E DELLA CULTURA LUDICA

Il servizio realizza attività di promozione del gioco e della cultura ludica secondo le linee programmatiche dell'Amministrazione comunale, attraverso il coinvolgimento di enti, istituzioni e associazioni del territorio.

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione attivati sul territorio gli enti, le associazioni locali e i gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali, d'interesse pubblico e senza fini di

lucro, coerenti con le finalità istituzionali del servizio. A ogni proposta viene data risposta entro 30 giorni.

Ad ogni inizio di anno scolastico, viene predisposto e proposto alle scuole un programma di attività educative-didattiche denominato “**Ludoteca&Scuola. Imparare giocando**” le cui iniziative utilizzano il gioco nelle sue diverse forme (con particolare attenzione al gioco da tavolo) in ambito educativo, quale strumento per stimolare l’attenzione e la curiosità e per



sviluppare le abilità cognitive e le competenze sociali e relazionali degli studenti.



La partecipazione alle suddette attività è gratuita e subordinata alla prenotazione dell’insegnante richiedente (dalla gratuità sono esclusi gli eventuali trasporti).



Tra le attività di promozione del gioco e della cultura ludica sono previste anche occasioni di aggiornamento e formazione “**Teacher training**” rivolte agli operatori, agli educatori e

animatori, ai docenti, ai mediatori culturali, ai genitori e ai cittadini in generale.

Gli incontri di formazione e aggiornamento riguardano il gioco, i principi di pedagogia del gioco, le tecniche di didattica ludica.

In Ludoteca possono inoltre essere attivati laboratori creativi e/o espressivi, possono essere organizzati tornei, eventi ludici, mostre, conferenze.

Nell'ambito delle iniziative di promozione del diritto al gioco si colloca anche la **Giornata Mondiale del Gioco**, evento promosso a livello internazionale dall'International Toy Library Association (ITLA) e che la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia riconosce e celebra il 28 maggio (Legge regionale 6 ottobre 2017, n. 33 art. 6).



MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

I servizi ludico educativi descritti nella presente Carta sono **liberi, gratuiti e accessibili a tutti.**

Gli interventi di animazione e/o didattica ludica realizzati in scuole, centri ricreativi e comunità sono riservati ai soli studenti e/o iscritti.

L'accesso al servizio di prestito è subordinato all'iscrizione al Sistema Bibliotecario del Friuli, che viene effettuata presso una delle Biblioteche del Sistema (<https://www.sbhu.it/>).

Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi viene data ampio e tempestivo avviso agli utenti almeno due giorni prima, ad eccezione delle chiusure dovute a sciopero del personale, la cui partecipazione non può essere prevista, o a cause di forza maggiore. L'informazione viene fornita attraverso avvisi, tramite l'aggiornamento del sito Internet istituzionale (www.comune.udine.it) e del portale Sistema Bibliotecario del Friuli (<https://www.sbhu.it/ludoteca-di-udine/>) oltre che sui canali social del Comune di Udine e della Biblioteca Civica "V. Joppi".

Il servizio di custodia dei minori non è compreso fra le attività e i servizi della presente Carta, pertanto il personale non è responsabile direttamente della vigilanza dei minori.

INFORMAZIONE E PROGRAMMAZIONE

Mensilmente vengono predisposti i calendari degli appuntamenti ludici.

Le attività in essi proposte vengono pubblicizzate a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini, informazioni sulla rete internet (sito istituzionale del Comune e del Sistema

Bibliotecario del Friuli):

www.comune.udine.it

<https://www.sbhu.it/ludoteca-di-udine/>

attraverso i social e tramite posta elettronica (newsletter dell'Ente e del Sistema bibliotecario del Friuli).

OPERATORI

I servizi sono affidati in gestione esterna a ditte specializzate e qualificate; tutti gli operatori impiegati hanno una specifica formazione nell'ambito della didattica e dell'animazione ludica.

Gli animatori ludici hanno il compito di **favorire e facilitare** l'attività di gioco e di socializzazione, nonché di offrire informazioni e orientamento ai genitori, insegnanti, educatori e animatori.

Sono dotati di un tesserino e indossano un abbigliamento che li renda riconoscibili e ne permetta l'identificazione.

Nel rapporto con i frequentatori della Ludoteca e i partecipanti alle iniziative/attività gli operatori assicurano un comportamento corretto e rispettoso, disposto all'ascolto e non lesivo della dignità del cittadino.

MATERIALI E SICUREZZA

I materiali utilizzati sono:

- giochi e giocattoli con marchio CE attestante la conformità alle prescrizioni di legge;
- attrezzature ginniche, sportive o destinate ad essere usate collettivamente nei parchi giochi;
- giochi prodotti artigianalmente, non reperibili in commercio, costruiti appositamente allo scopo di sviluppare abilità particolari;
- attrezzi e utensili vari (es.: forbici, pinze, pennelli) materiali di recupero e di riciclo (es.: tappi di bottiglia, tessere per mosaico, carta, cartone, legno);



- materiali di consumo e naturali (a titolo di esempio: carta, penne, nastro adesivo, colla, pigne, foglie, conchiglie).

È cura degli operatori dare indicazioni sul corretto utilizzo di giochi, materiali ed attrezzature secondo le prescrizioni, le avvertenze e le istruzioni riportate dal costruttore e suggerire ai bambini giochi e giocattoli adeguati all'età e adatti alle loro abilità.

Il servizio non è responsabile delle conseguenze dannose che possono risultare da un uso non corretto del gioco utilizzato o prestato.

Al fine di garantirne la sicurezza, i giochi, i materiali e le attrezzature utilizzati sono soggetti a verifiche sullo stato di igiene e usura, e vengono all'occorrenza reintegrati.



DONAZIONI

Le donazioni di documenti o giochi vengono accettate e incoraggiate nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità del servizio, in particolare quando arricchiscono e integrano le collezioni già presenti o servano a colmare lacune.

La proposta di donazione di materiali già presenti viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.

I doni quindi possono essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali e, qualora accettati, vengono trattati con le medesime procedure dei materiali acquistati dal servizio.

Con un apposito modulo sottoscritto l'utente accetta che il materiale donato, se non potrà essere utilizzato dalla Ludoteca o dal centro di Documentazione della Cultura Ludica (Archivio dei Giochi) potrà essere destinato, a discrezione della stessa, ad altre biblioteche, enti, istituzioni, associazioni e privati. Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.

Doni di maggiore consistenza o pregio verranno autorizzati dalla Giunta comunale con apposito atto che regolerà anche le modalità di conservazione e trattamento.

SERVIZIO RESPONSABILE

Il servizio responsabile è il **Servizio Cultura e Istruzione**, il cui Dirigente è il dott. Antonio Impagnatiello.

Le Attività Ludiche sono incardinate **nell'Unità Organizzativa Biblioteche**, la cui responsabile è la dott.ssa Cristina Marsili.

L'ufficio di riferimento è **l'U.O. Attività Ludiche**, referente Claudia Mauro.

Il numero di telefono e le mail sono disponibili sul sito del Comune di Udine nella sezione Amministrazione trasparente/articolazione degli uffici/telefono e posta elettronica, e sono qui di seguito riportati:

Ufficio Attività Ludiche tel. 0432 1272796

posta elettronica:

ludoteca@comune.udine.it

archiviodeigiochi@comune.udine.it

L'indirizzo pec del Comune di Udine è protocollo@pec.comune.udine.it



QUALITÀ

STANDARD DI QUALITÀ

Sulla base dei principi generali e delle caratteristiche del servizio, si indicano i fattori di qualità più importanti.

Si individuando altresì gli standard concreti che il servizio si impegna a rispettare nei confronti dei cittadini.

FATTORI PRESI IN CONSIDERAZIONE AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD
Accessibilità	orario di apertura al pubblico della Ludoteca	almeno 18 ore di apertura al pubblico con fasce orarie diversificate
	accessibilità in Ludoteca a persone con disabilità	garantita

FATTORI PRESI IN CONSIDERAZIONE AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD
	presenza di fasciatoio e angolo allattamento	in Ludoteca è presente uno spazio per accogliere le mamme che allattano e un fasciatoio per cambio pannolini
	numero interventi Ludobus	almeno 20 interventi/anno almeno un intervento/anno in almeno 8 quartieri (circoscrizioni) diversi
Informazione	informazione al pubblico mediante sito del Comune	100% con aggiornamento costante delle news

FATTORI PRESI IN CONSIDERAZIONE AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD
	tempi di risposta alle richieste di informazione sul servizio	≤ 5 giorni
Efficacia	attività di promozione della cultura ludica	almeno 10 iniziative di promozione del gioco e della cultura ludica
	riconoscibilità e fruibilità dei giochi attraverso la loro classificazione e inserimento nel catalogo on line	catalogazione di almeno 90% dei giochi acquistati annualmente
	riconoscibilità degli operatori	mediante dotazione di cartellini e abbigliamento specifico (100%)

FATTORI PRESI IN CONSIDERAZIONE AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD
	compresenza di più operatori	almeno due operatori presenti negli orari di apertura e in occasione degli interventi Ludobus
	numero di reclami pervenuti	max 1% sul numero di utenti
Tempestività	riposta a reclami e suggerimenti	≤ 30 giorni
	tempi di esecuzione dei prestiti	da 5 a 20 minuti, per i materiali presenti in Ludoteca entro 5 giorni per materiali collocati presso l'Archivio dei Giochi
	disponibilità dei giochi da tavolo rientrati dal prestito	entro 12 ore

FATTORI PRESI IN CONSIDERAZIONE AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD
Innovazione	incremento annuale della dotazione dei giochi	almeno 10 nuove acquisizioni all'anno

VERIFICA DEGLI STANDARD, PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL SERVIZIO E STRUMENTI DI TUTELA DELL'UTENZA

L'Amministrazione comunale effettua un monitoraggio periodico sull'andamento dei principali servizi offerti al pubblico mediante raccolta di dati, elaborazione di statistiche e calcolo di indicatori di performance.

Periodicamente l'Amministrazione comunale si impegna a monitorare la qualità dei servizi erogati mediante la valutazione degli esiti delle rilevazioni effettuate tra gli utenti sulla qualità percepita dei servizi effettuata tramite questionari anonimi compilabili online dal sito istituzionale (sezione Ascolto attivo) o in maniera cartacea. Nel medesimo sito istituzione sono pubblicati anche gli esiti della valutazione.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi con le modalità previste dalla presente Carta.

L'utente ha diritto a essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere informazioni esaustive, corrette e aggiornate sui servizi descritti nella presente Carta, sul patrimonio e sulle attività proposte.

L'utente può esercitare in qualsiasi momento i diritti e le prerogative previsti dalla legge sulla tutela dei dati personali.

In Ludoteca è esposta l'informativa prevista dall'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 ed è disponibile il testo del Regolamento Europeo 2016/679, relativo alla protezione dei dati personali delle persone fisiche in vigore dal 25 maggio 2018.

DOVERI DEGLI UTENTI

Il comportamento dell'utente deve essere improntato al rispetto per i luoghi, per il personale e per gli altri frequentatori

dei servizi e ispirarsi a principi di convivenza civile e di reciproca collaborazione, ed essere rispettoso delle indicazioni impartite dal personale a garanzia del corretto andamento del servizio e della sicurezza dei luoghi e delle persone.

In particolare per quanto concerne l'utilizzo degli spazi della Ludoteca i frequentatori sono tenuti a:

- indossare un abbigliamento decoroso e presentarsi in condizioni di igiene personale compatibili con la permanenza in ambienti chiusi frequentati da altre persone;
- trattare i materiali (giochi da tavolo, attrezzature e giocattoli) con la massima cura, senza danneggiarli e garantendone il corretto uso e la conservazione;
- utilizzare solo le prese elettriche espressamente segnalate e indicate dagli operatori per la ricarica di cellulari e altri dispositivi elettronici;
- non è consentito l'accesso ai cani (o altri animali) fatto salvi i cani di piccola taglia, che possono essere tenuti in braccio o in borsa nello spazio 0-36 mesi e al primo piano. Per l'accesso dei cani (o altri animali) al secondo piano deve essere rispettato l'obbligo del guinzaglio (ad eccezione dei cani di piccola taglia, che possono essere tenuti in braccio o in borsa). I proprietari/detentori degli animali devono assicurarsi che i

medesimi non arrechino disturbo o danno ad altri, non ingombrino gli accessi e non sporchino: in questo caso la rimozione delle deiezioni e il ripristino del decoro, della pulizia e dell'igiene del locale è a loro cura e spese. I

proprietari/detentori rispondono dei danni provocati a terzi dai loro cani;

- rispettare il divieto di fumo previsto negli ambienti chiusi (L. 3/2003). Al fine di impedire l'esposizione al "fumo passivo" o al "vaping passivo", anche l'uso della sigaretta elettronica non è permesso né ai lavoratori né al pubblico;
- consumare cibi e bevande solo nell'area riservata.

In presenza di comportamenti non conformi alle disposizioni contenute nella Carta dei Servizi o incompatibili con la gestione ordinata dei servizi il personale ha facoltà di allontanare l'utente dalla Ludoteca o ad allontanarsi dallo spazio gioco del Ludobus (anche con il supporto della forza pubblica se necessario).

In presenza di ripetute o gravi contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, può essere disposta l'esclusione, di durata proporzionale alla gravità dei fatti contestati, dall'accesso alla Ludoteca e/o la sospensione temporanea o permanente dal prestito.

Tale provvedimento, predisposto da Dirigente di Servizio o suo delegato/a, dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.

Il personale in servizio non è responsabile di eventuali furti o danneggiamenti agli effetti personali dell'utenza; il personale non svolge funzioni di custodia di bagagli e oggetti personali.

L'eventuale inosservanza dei provvedimenti adottati dal personale o dalla Direzione comporta la richiesta di intervento da parte delle autorità preposte alla Pubblica Sicurezza.

I genitori e gli accompagnatori hanno l'obbligo di farsi carico del comportamento dei bambini e dei ragazzi 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 servizio di custodia dei minori non è compreso fra le attività e i servizi della presente Carta, pertanto il personale non è responsabile direttamente della vigilanza dei minori.

Per motivi di sicurezza i passeggini devono essere riposti in spazi ove non costituiscano ostacolo o ostruzione al passaggio.

RECLAMI, SUGGERIMENTI E PARTECIPAZIONE

I destinatari diretti del servizio possono presentare osservazioni, proposte, suggerimenti in forma orale e scritta via telefono, posta, e-mail ai seguenti recapiti:

U.O. Attività Ludiche

tel.: 0432 1272 796

posta elettronica: ludoteca@comune.udine.it

oppure a:

Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. Udine

via Lionello n. 1

tel. 0432 127 2616 - 0432 127 2621

posta elettronica: urp@comune.udine.it

La presentazione di proposte in ordine all'organizzazione dei servizi può diventare punto qualificante per un maggiore e più diretto coinvolgimento degli utenti in vista di una piena collaborazione tra istituzioni e cittadini.

Gli utenti e gli interessati, anche in forma associata, possono presentare (nelle forme sopradescritte) reclami o segnalazioni di criticità e disfunzioni in ordine allo svolgimento del servizio,

nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

I reclami scritti devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del soggetto proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Dirigente del Servizio o suo delegato effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro al massimo 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

La risposta indicherà i termini entro i quali avverrà presumibilmente la rimozione delle cause che hanno indotto il reclamo, o in alternativa fornirà una adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuoverle.

Non sono previste forme di risarcimento.



