

# SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE 2023/2024

COMUNE DI VICENZA

BIBLIOTECA CIVICA BERTOLIANA

Relazione finale per il progetto: BibliotecAPP: Azione Partecipazione Promozione

Settore: Pubblica Lettura - Biblioteca Palazzo Constantini

Periodo: 12 giugno 2023 – 11 giugno 2024

Relazione di fine servizio di: Francesca Maria Sudrio

Ho scoperto del servizio civile per caso parlando con una mia sorella, che un po' per scherzo un po' per spronarmi, mi disse che avrei dovuto provare a darmi al volontariato e che il servizio civile mi avrebbe aiutato nella mia crescita personale sia, come persona che come cittadino, ma anche a trovare quell'indipendenza che cercavo economicamente, dato che nello stesso periodo ero in cerca di un lavoro per sostenere i miei studi.

E così, una volta uscito il bando del comune di Vicenza, ho deciso di inviare la mia candidatura per il progetto "BibliotecApp: Azione Partecipazione Promozione" ed il 12 giugno 2023 è iniziato quello che poi è stato un anno ricco di esperienze, di eventi inaspettati, di nuove conoscenze lavorative e di crescita personale.

Il primo mese è stato di formazione specifica suddivisa in due parti. La prima, in comune a tutti i volontari, dedicata alle informazioni di base delle biblioteche in generale; sulla storia, il funzionamento e i servizi erogati dall'Istituzione Biblioteca civica Bertoliana; e la seconda, si è svolta con una serie d'incontri riguardanti l'ambito specifico dell'attuazione di progetto con informazioni teoriche e pratiche essenziali per l'inserimento e l'avvio del progetto.

Durante il corso dell'anno ho avuto la possibilità di poter svolgere due tipi di lavoro: il primo in supporto ad un'altra collega del servizio civile per il giro macchina cittadino (quattro giorni su cinque), che ha l'obiettivo di portare i libri più vicino possibile all'utente senza farla spostare dal proprio quartiere; il secondo, come supporto al front office di Palazzo Constantini (un giorno a settimana).

Per quanto riguarda il lavoro al front office non ho trovato particolare difficoltà e devo dire che è stato l'aspetto più "divertente", non solo perché ho aumentato le mie competenze, ma anche perché ho potuto imparare moltissimi aspetti della gestione di una biblioteca:

- ricerca di libri richiesti dagli utenti tramite l'OPAC (On-Line Public Access Catalogue) della Rete Biblioteche Vicentine: messa in atto delle migliori strategie di ricerca al fine di rispondere adeguatamente alle richieste informative dell'utente;
- gestione di prestiti e restituzione di libri e altri documenti richiesti dagli utenti;
- preparazione per il prestito dei libri di nuova acquisizione: stampa di codice a barre, applicazione di microchip RFID;
- prelievo e riordino dei libri e degli altri documenti a scaffale;
- gestione delle richieste di prestito alla Rete biblioteche vicentine: ricerca del documento, prenotazione del prestito, gestione del transito, restituzione alla biblioteca prestante;

- assistenza agli utenti nella ricerca dei documenti di loro interesse: gestione del colloquio con l'utente per capire le sue necessità informative, ricerca del libro o altro documento richiesto nella sede in cui si trova o presso altre biblioteche, con la seguente priorità: rete cittadina, rete provinciale, rete regionale, catalogo nazionale;

-aiuto nello scarto dei libri per la vendita o per il macero.

-questi sono alcuni dati dei movimenti fatti durante il mio servizio

PRESTITI	1613
PREN. SODDISFATTE	293
PRONTI AL PRESTITO	1242
RIENTRO	2065
PRONTO AL TRANSITO	1665

*Da tenere conto che da luglio 2023 fino a dicembre 2023 ero presente due volte a settimana al front office e da gennaio 2024 una sola volta a settimana.*

Invece devo dire che quello che mi ha messo più alla prova è il giro macchina, anche se comunque ha dato grandi soddisfazioni.

Il giro macchina cittadino è un servizio gratuito che consente di promuovere il prestito tra le diverse sedi della Biblioteca Bertoliana, delle biblioteche specialistiche della città, come quella di La Vigna e la Fondazione Brunello. In più vi è anche il servizio di consegna libri per la casa circondariale un paio di volte a settimana.

Dal lunedì al venerdì ci si occupa della consegna e del ritiro dei libri dalle altre sedi cittadine: palazzo Constantini, palazzo San Giacomo, Riviera Berica, Villa Tacchi, Anconetta, Laghetto, Villaggio del Sole e Ferrovieri (tre volte a settimana).

Inoltre, per quattro giorni alla settimana vi è la consegna ed il ritiro di libri dalla sede di Riviera Berica dei libri richiesti dagli utenti della Città alle biblioteche della provincia e contemporanea restituzione/consegna dei libri degli utenti della Provincia alle biblioteche della città (fino a dicembre 2023 erano solo tre ma l'aumento dei prestiti ha costretto l'aggiunta di un giorno in più).

Dopo i primi mesi di lavoro sono iniziati i primi imprevisti dovuti alla gestione del giro, all'aumento di carico ed anche, dal mio punto di vista, alla poco comprensione e comunicazione tra colleghi.

Il giro macchina mi è sembrato abbandonato a sé stesso. Sottovalutato. Dato quasi per scontato da vari colleghi.

Come lavoratrice questo mi ha spronato a fare meglio, a cercare soluzioni efficienti per il miglioramento del giro e dello smistamento dei libri (esempio: farsi dare un tavolo per lo smistamento che prima veniva fatto a terra). Mi ha portato ad imparare a saper gestire e risolvere in maniera veloce imprevisti che si presentano quotidianamente e a sviluppare delle doti logistiche per indirizzare tutto il materiale nelle sedi corrette.

Come volontaria, invece, ho pensato spesso che fosse necessario un cambiamento nella gestione del servizio civile. Almeno per quello che riguarda l'uso di esso nella sede di palazzo Constantini. Ad esempio, se ci fosse un sostituto esterno, una o due volte a settimana, per il giro macchina, si potrebbe dare il supporto necessario al front office. Oppure si potrebbe dividere il lavoro del giro macchina con più volontari, con patente, del servizio civile. Il lavoro in questo modo sarebbe più equamente diviso e con risultati più efficienti e soddisfacenti

Questa è la media delle casse trasportate settimanalmente:

	Luglio 2023 - Dicembre 2023	Gennaio 2024 - Maggio 2024
Sistema Urbano	20-25	20-25
Provincia	40	60

Alla fine di quest'anno di servizio civile posso dire che è stata un'esperienza che mi ha insegnato tanto sia nella crescita personale e sia nello sviluppo di competenze che arricchiranno il mio curriculum.

Ci tengo, inoltre, a ringraziare la mia collega di servizio civile Arianna Piras, con cui ho condiviso il lavoro (e le emozioni), la mia Olp Maddalena Lanaro sempre pronta ad aiutarci e a sostenerci e i colleghi di Palazzo Constantini, Davide Di Natale e Laura Amelotti, che hanno reso semplice ed entusiasmante un lavoro impegnativo come quello del bibliotecario.

Vicenza, 03/06/2024

La volontaria

Francesca Maria Sudrio



L'Operatore Locale di Progetto

dott.ssa Maria Maddalena Lanaro

