

Servizio civile universale

Progetto: **BibliotecAPP: Azione Partecipazione Promozione**

Periodo: **12 giugno 2023 - 11 giugno 2024**

Relazione di fine servizio di: **Margherita Santoro**

Il 12 giugno 2023 ha avuto inizio la mia esperienza presso la Biblioteca Civica Bertoliana.

Dopo una prima giornata introduttiva, fatta di presentazioni e disbrigo di pratiche amministrative, è cominciato un intenso mese di formazione, dapprima generale e poi specifica per le mansioni delle singole volontarie, in base alla sede di assegnazione.

Ci siamo interfacciati giorno dopo giorno con il personale di diversi settori della biblioteca, sia di sedi centrali che succursali, per conoscere il mestiere direttamente da chi ne fa esperienza diretta ogni giorno e che, anche dopo tanti anni, riesce a parlarne con tanto trasporto e trasmetterlo.

Partendo dalle definizioni di base sulle biblioteche e sul loro ruolo, su come funzionano i prestiti (locali e interbibliotecari), l'acquisizione di documenti e la gestione amministrativa e informatica della biblioteca, siamo passati a conoscere meglio la Rete Bibliotecaria urbana di Vicenza, dedicando anche un pomeriggio alla visita di una sede succursale a scelta e affiancandone i dipendenti per avere una visione d'insieme sulle loro attività quotidiane.

Successivamente ci siamo concentrati sulla Bertoliana come biblioteca storica di conservazione, con una panoramica sugli archivi, sul patrimonio della biblioteca, i manoscritti e la loro storia e la gestione e l'inventariazione del libro antico.

Per concludere la formazione generale, abbiamo affrontato il tema della catalogazione: quella descrittiva in SBN e quella semantica, cui sono seguite le rispettive esercitazioni con affiancamento di personale specializzato dell'Ufficio Catalogazione.

Dopo questo primo periodo le strade di noi volontarie si sono divise ed è arrivato il momento della formazione specifica, periodo durante il quale ho cominciato a farmi un'idea più concreta di quale sarebbe stato il mio ruolo all'interno della biblioteca: ho avuto un primo approccio con il software Canva, che mi avrebbe aiutato nella realizzazione di grafiche per i social e materiale promozionale, per poi passare a uno sguardo generale su come gestire le complessità organizzative legate agli eventi culturali che si sarebbero tenuti a Palazzo Cordellina, nonché alla loro promozione attraverso i social della biblioteca.

Le mie prime due settimane di insediamento sono iniziate, così come si stanno concludendo, dando una mano con il mercatino del libro usato: è uno degli eventi annuali più attesi dai frequentatori assidui della Bertoliana, nonché un'occasione unica per mettere le mani su delle vere chicche e volumi di pregio ad un prezzo irrisorio. In questo contesto mi sono occupata del conteggio dei

visitatori e della vendita libri, verificando alla fine di ogni giornata che l'incasso coincidesse con quanto riportato sulle ricevute.

Dopo questo periodo di "riscaldamento" ho preso posto a quella che sarebbe diventata la mia scrivania per i mesi successivi.

Qui pian piano ho cominciato a impraticarmi con Canva e ad apprezzare quanto fosse intuitivo il suo utilizzo, offrendo all'utente infinite possibilità creative: grazie a questo software nel corso dell'anno ho potuto realizzare circa 48 tra locandine originali e altro materiale grafico, sia di rassegne legate a determinate ricorrenze (quali il centenario dalla morte di Italo Calvino, il giorno della Memoria o il giorno del Ricordo), sia per gli innumerevoli eventi culturali e presentazioni di libri che hanno avuto luogo settimanalmente a Palazzo Cordellina.

Parallelamente alle creazioni grafiche a scopo promozionale, mi sono occupata anche della realizzazione di contenuti multimediali destinati alla pubblicazione sui social (Facebook e Instagram), sia immagini che video animati.

Mi sono inoltre dedicata spesso alla stesura dei testi da abbinare a tali contenuti, prendendo spunto dai comunicati stampa o da altre fonti autorevoli quali il sito del Comune o della Biblioteca, avvalendomi anche di diverse tecniche relative alla disposizione del testo per far sì che risultasse di facile lettura e il più immediato possibile per il fruitore target.

È stata poi mia premura programmare anticipatamente post e storie grazie a Meta, una piattaforma che controlla i servizi sia di Facebook che di Instagram e consente di pianificare la pubblicazione di post su entrambi i social contemporaneamente.

Nel mio periodo di servizio ho raggiunto un totale di circa 245 post programmati.

Ma il mio lavoro è stato tutt'altro che ancorato ad una scrivania: nel corso dell'anno più volte ho avuto occasione di toccare con mano cosa vuol dire essere a stretto contatto con un ambiente estremamente vivo e dinamico, nel bene e nel male, così ricco di iniziative quanto di imprevisti, a cui bisognava imparare a fare prontamente fronte.

Ogni evento culturale è stato preceduto da un sopralluogo, durante il quale venivano poste specifiche richieste che riguardassero l'allestimento degli ambienti e/o i dispositivi necessari per ognuno di questi appuntamenti (es. monitor, proiettore, microfoni). Il mio ruolo era quindi quello di occuparmi che, quando possibile con largo anticipo rispetto all'inizio dell'evento, fosse tutto pronto per accogliere relatori e pubblico: dall'apertura del piano alla realizzazione e posizionamento di segnaletica che indirizzasse il flusso di visitatori; dalla predisposizione di bicchieri e bottigliette d'acqua di cortesia alle prove dell'impianto audio; dal collegamento del pc al monitor alla preparazione di un tavolo per l'eventuale vendita dei libri che venivano presentati.

Una volta finita la fase di preparazione poi, poco prima dell'inizio dell'evento, procedevo ad aprire e presidiare la reception del palazzo, il cosiddetto "bookshop", dal quale mi occupavo di accogliere il pubblico e conteggiare le presenze.

Nel corso di questi mesi ho totalizzato 59 eventi per i quali ho svolto attività di allestimento e sorveglianza.

È stato un anno stimolante, mai monotono, forse a tratti frenetico, frutto di un tentativo fatto a marzo 2023 durante i colloqui di selezione, che fortunatamente ha dato buon esito: era per me l'ultima occasione di fare questa esperienza, che altrimenti non mi sarebbe più stata accessibile per questioni anagrafiche.

Mi è stata data l'occasione di avvicinarmi a un ambiente che prima avevo conosciuto solo come utente, magari per chiedere prestiti o per usufruire delle aule studio che tanto spesso mi hanno accolta durante gli anni del liceo e dell'università, ma che stavolta ho potuto scorgere nel suo "dietro le quinte".

Ho avuto modo di rendermi conto di quanto impegno necessita tenere in piedi un ente come la biblioteca civica che, se nella sua accezione più comune può essere percepito come un luogo cristallizzato nel tempo, di conservazione del sapere e a tratti quasi intimidente, in cui muoversi in punta di piedi e parlando a bassa voce, in verità si propone di essere anche un importante centro di aggregazione a disposizione della comunità, una realtà pulsante di iniziative per tutte le fasce d'età, da incontri con autori a convegni su svariati temi, da laboratori per ragazzi a concerti, o ancora visite guidate e spettacoli teatrali, e il tutto sempre a ingresso libero ed in una cornice di incredibile bellezza come può essere quella delle sale affrescate al piano nobile di palazzo Cordellina o, durante la bella stagione, del suo cortile interno restaurato appena l'anno scorso.

Sono senz'altro riconoscente per l'opportunità che mi è stata data, per la dedizione dimostrata nell'affiancarmi nelle diverse mansioni, per le responsabilità che mi sono state affidate e di cui all'inizio non ero certa di poter essere all'altezza, ma che con il tempo, l'esperienza e la fiducia di chi mi ha seguito ho fatto man mano sempre un po' più mie.

Sono infine grata per l'accoglienza che mi è stata dimostrata, negli uffici in cui ho lavorato ma anche nelle altre sedi centrali di Palazzo Costantini e San Giacomo, in cui non mi sono mai vista negare una gentilezza, un sorriso o un momento di leggerezza, e in cui mi è stato mostrato il lato umano di grandi professionisti e dove anche un momento fuggevole e talvolta vissuto in solitaria come una pausa caffè si trasforma spesso e volentieri in una buona occasione per vivere un momento di convivialità.

La volontaria
Margherita Santoro

Margherita Santoro

L'Operatore Locale di Progetto
Maria Irene Lorenzin

Maria Irene Lorenzin