

Guidare i volontari del Servizio civile alla scoperta della biblioteca

A colloquio con Ivana Pellicoli, autrice del volume *La biblioteca spiegata ai volontari del Servizio civile*



Operatrici del Servizio civile al lavoro nella biblioteca di Stezzano (BG)

MARCO LOCATELLI

Coordinatore sistema bibliotecario
area Nord-Ovest Bergamo
marco-locatelli@libero.it

DOI: 10.3302/0392-8586-202202-039-1

Torna dopo vent'anni a pubblicare per Editrice Bibliografica – ed è una delle piacevoli notizie di questo inverno – Ivana Pellicoli, che per lungo tempo è stata responsabile della Biblioteca comunale di Alzano Lombardo e punto di riferimento del Sistema bibliotecario della Val Seriana. Alla comunità dei bibliotecari Ivana ha portato con generosità le sue conoscenze in ambito giuridico, ma anche di esperta nella riorganizzazione degli spazi e di strumenti di comunicazione per l'utenza (il suo *La segnaletica per la biblioteca* del 1990 rimane ancora oggi un testo da consultare). Da diversi anni collabora, come progettista e come formatrice, con Associazione Mosaico di Bergamo, che opera nell'ambito del servizio civile universale e della leva civica. Il volume *La biblioteca spiegata ai volontari del servizio civile* è il frutto di questa sua attività.

A inizio libro affermi che il servizio civile universale "è un'esperienza che, se fatta bene, lascia il segno". Ma in cosa consiste fare bene il volontario di servizio civile?

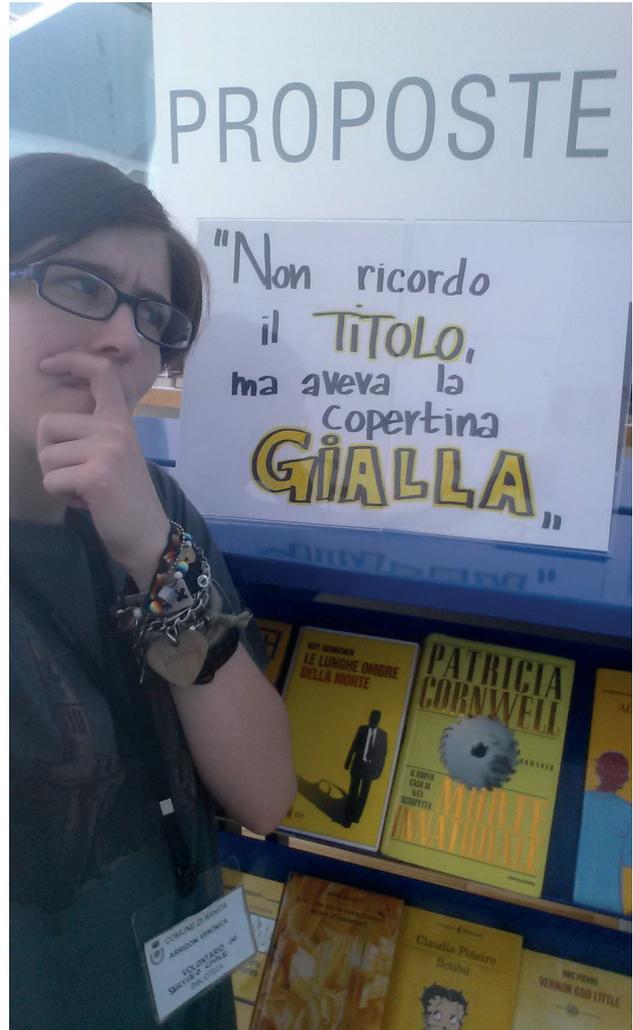
È vero. Dico proprio così. Ho sempre pensato che qualsiasi cosa, qualunque lavoro, ogni esperienza per avere

un senso, per "lasciare il segno" debba essere *fatta bene*. Per il servizio civile universale la regola non cambia. Per farlo bene occorre iniziare bene, ossia scegliere tra i tanti progetti quello che davvero interessa, quello che muove qualcosa emotivamente, quello che si pensa possa dare e restituire qualcosa... Certamente questo dipende molto da come sono scritti i progetti, dalla serietà dell'ente che lo propone, dalle opportunità di formazione e di confronto che si danno all'operatore volontario, dallo scambio che si crea.

Ma *fare bene*, secondo me, vuol dire anche sapere cosa si sta facendo, per chi lo si fa e come lo si deve fare. E il libro, riferendosi alla biblioteca, parte proprio da qui: dalla convinzione che per fare bene il servizio civile in biblioteca occorra sapere che cosa è una biblioteca, come è fatta, quali sono i tratti essenziali del servizio, come ci si rapporta con l'utenza e con il personale, come funzionano praticamente i servizi. Sono le conoscenze necessarie per far sentire l'operatore volontario parte attiva del servizio e renderlo presenza riconoscibile e qualificata. Ed è anche l'esigenza che ho sempre avvertito fortissima nei giovani che ho incontrato in questi anni nei corsi di formazione per il servizio civile e ai quali spero di essere riuscita a dare qualche risposta.



Sopra: volontario del Servizio civile assiste un'utente con disabilità nella Biblioteca di Entratico (BG).
Accanto: Ivana Pelliccioli, autrice del volume *La biblioteca spiegata ai volontari del Servizio civile*.
A destra: Ranica (BG): una volontaria del Servizio civile rappresenta con ironia una situazione non così infrequente in biblioteca



Come si può, quindi, scrivere un progetto "giusto" per il servizio civile in biblioteca?

I giovani che scelgono il servizio civile universale lo fanno attraverso la lettura di un progetto, scritto seguendo una traccia che lo rende omogeneo e confrontabile con tutti gli altri, che racconta cosa si fa, dove e per chi. Scrivere un progetto "giusto" per il servizio civile in biblioteca significa sostanzialmente saper dire con esattezza, correttezza e linearità cosa si farà dentro quella biblioteca. Si tratta di descrivere il servizio, inquadrarlo sul territorio, individuarne il senso per dire esattamente al volontario cosa ci si aspetta da lui (o da lei), cosa dovrà fare, quali sono le competenze che potrà acquisire, quali i ritorni formativi, quali gli effetti sul servizio e per l'utenza. Scrivere il progetto giusto significa anche non generare false aspettative, descrivendo cose o situazioni che poi non saranno quelle reali di attività del volontario. Un progetto "giusto", scritto con chiarezza e

coerente con la realtà eviterà anche conflitti e attriti tra l'ente e il volontario.

Che cosa distingue l'esperienza del servizio civile dalle altre forme di volontariato? E perché un giovane dovrebbe interessarsi al mondo della biblioteca e non ad altre proposte di servizio civile?

Il Servizio civile universale è la scelta volontaria di dedicare alcuni mesi della propria vita al servizio di difesa, non armata e non violenta, della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica italiana, attraverso azioni per le comunità e per il territorio. La sua è una storia che arriva da lontano e che parte dall'obiezione di coscienza. È una forma particolare di volontariato, nella quale lo Stato ha un ruolo preminente mediante lo svolgimento delle attività di programmazione, la pianificazione, la

verifica degli interventi e delle ricadute formative e occupazionali. È strutturato da regole che disciplinano i comportamenti degli enti e quelle dei volontari. Rispetto ad altre forme di volontariato fa storia a sé.

Per quanto riguarda la seconda parte della domanda “perché un giovane dovrebbe interessarsi al mondo della biblioteca e non ad altre proposte di servizio civile” non so proprio cosa rispondere, se non partendo dalla mia storia personale: la biblioteca è un posto speciale che può davvero fare la differenza per una comunità e per un territorio. Vedendo quanti sono i giovani che ho incontrato in questi anni e che hanno scelto di fare il servizio civile in biblioteca immagino sia diventato un posto speciale anche per loro.

Il colloquio di selezione dei candidati volontari: come scegliere la persona più idonea? Quanto deve inizialmente sapere di biblioteca, di lettura e di libri?

Anche a questa domanda è difficile rispondere. La scelta della persona più giusta è sempre un'operazione complessa. So però esattamente chi non deve essere scelto in un colloquio di selezione: vanno scartati i candidati che non hanno letto il progetto, che non sanno quale è l'ente che richiede il volontario, che non si sono preoccupati di raccogliere informazioni sul servizio per il quale si candidano. Questi no. Per scegliere bene si dovranno considerare le motivazioni, la conoscenza del progetto, il curriculum, il percorso di studi, l'esito del colloquio...

Quanto deve sapere inizialmente di biblioteca? Anche questa è una domanda alla quale mi è difficile rispondere. Non ci sono regole precise. Importante è che il candidato che viene scelto abbia voglia di sapere di biblioteca. D'altra parte, è proprio questa la ragione che mi ha spinto a scrivere il libro di cui stiamo parlando. Nessun volontario (o solamente pochissimi) saranno in grado di essere immediatamente operativi nel servizio: l'operatore locale di progetto, alcuni strumenti messi a disposizione e un clima di collaborazione e di apertura faranno la differenza.

Una figura centrale: l'operatore locale di progetto (OLP). Quali caratteristiche, umane e professionali, ritieni debba avere?

Si tratta di uno degli elementi più importanti e qualificanti del servizio civile universale. Figura spesso non considerata come si dovrebbe. L'OLP, l'Operatore locale di progetto, è il maestro, la figura di riferimento che dovrà accompagnare il volontario lungo tutto il

percorso. A lui compete il controllo, la formazione sul campo, la gestione pratica, operativa del volontario. Le caratteristiche vengono in parte richieste proprio dalla normativa sul servizio civile: l'OLP deve avere maturato un'esperienza nel settore di riferimento del volontario e/o avere seguito un corso di formazione specifico. È evidente che questo non basta. Scegliere persone capaci di relazionarsi con i giovani, che conoscano le regole del servizio civile, che siano in grado di rispondere alle aspettative di chi fa il servizio civile deve essere un impegno prioritario dell'ente che decide di utilizzare i volontari. Come ho scritto nel libro a queste persone viene richiesto prima di tutto un impegno di responsabilità: sono loro che concretamente assicureranno al volontario la restituzione in termini di formazione, di arricchimento di competenze di quello che il volontario ha messo a disposizione con la sua attività. E non è davvero cosa da poco.

Veniamo alla questione più spinosa: se il volontario, anche quello del servizio civile, è a supporto del bibliotecario, e non è sostitutivo di questa figura professionale, quali “confini” si possono dare?

I confini stanno nella definizione stessa di volontario. Il volontario affianca e non sostituisce il bibliotecario. Le decisioni dovranno essere prese con il consenso del proprio operatore locale di progetto e il livello di autonomia definito e condiviso. Mi è difficile andare oltre. Si tratta alla fine di regole di buon senso e l'altro limite importante è quello dato dai contenuti del progetto, dove sono descritte e dettagliate le attività che sono previste per l'operatore volontario.

Sei stata in Italia una delle antesignane nel puntare l'attenzione sulla cura della biblioteca come luogo fisico, a partire dalla segnaletica: come i volontari possono aiutarci a migliorare lo spazio della biblioteca?

Anche questo l'ho scritto nel libro. Credo che le biblioteche debbano essere luoghi belli, aperti, inclusivi e accoglienti. A volte sono posti tristi e respingenti. Cosa può fare il volontario? Credo parecchio. Una biblioteca accogliente, aperta, leggibile la si ottiene anche con gli scaffali ordinati, con gli spazi sempre pronti ad aprirsi, con il personale disponibile ad aiutare a cercare quello che una persona vuole. I volontari che ho conosciuto erano davvero bravi a fare queste cose. All'inizio sapevano magari poco di biblioteche, ma hanno capito subito quanto possa fare la differenza uno spazio accogliente, inclusivo, bello, senza barriere.

Un'ultima domanda: il volontariato del servizio civile che ruolo potrà avere nella trasformazione digitale?

Il servizio civile universale si sta sempre più occupando di questo aspetto, addirittura con un bando sperimentale specifico. È chiaro che la biblioteca (come del resto tutta la pubblica amministrazione) avrà sempre più bisogno di queste competenze. Credo che, anche per ragioni anagrafiche, i volontari del servizio civile potranno e dovranno avere un ruolo in questo ambito. Ovviamente sono tanti i problemi da risolvere. Ne cito uno per tutti: all'interno delle nostre pubbliche amministrazioni c'è personale in grado di formare i giovani su queste tematiche e su queste competenze specifiche? Lascio aperta la domanda (anche se temo di conoscere la risposta).

Vorrei chiudere con una breve nota. Chi sa di biblioteca vedrà che nel libro ho affrontato, anche se in modo certamente meno approfondito, argomenti che si possono

ritrovare anche nei classici manuali di biblioteconomia. Chi sa di biblioteca probabilmente si augurerà che questi giovani vadano oltre queste informazioni, vorrà che le biblioteche che verranno si avvalgano sempre di più di competenze nuove, visionarie, aperte ai grandi cambiamenti dell'informazione e della sua diffusione. Ma chi sa di biblioteca (e magari anche un po' di servizio civile) sa che la maggior parte di questi giovani sono e saranno in biblioteche di piccole comunità, con regole e organizzazioni a volte faticose e superate, talvolta respingenti. Per questo chi sa di biblioteca non potrà non capire quanto sarà utile per questi giovani conoscere da subito i luoghi, le organizzazioni, le regole e da qui immaginare i modi per fare meglio. Chi sa di biblioteca e di servizio civile sa bene che solo così questi giovani (che forse sceglieranno di restare nelle biblioteche) potranno essere i costruttori di quei luoghi aperti e bellissimi, di quelle piazze del sapere che sono le biblioteche che tutti vogliamo.

Le fotografie dei volontari sono di proprietà dell'Archivio di Associazione Mosaico di Bergamo - Per gentile concessione.

ABSTRACT

Ivana Pelliccioli is the author of the book La biblioteca spiegata ai volontari del servizio civile. She has been the head of the Municipal Library in Alzano Lombardo and a reference point of the Library System of Valle Seriana for twenty years. Then she has involved in staff evaluation and later in civil service as a planner and trainer. This publication, addressed at young people who decide to do the universal civil service in libraries, draws a general picture that, starting from the rules of civil service and "leva civica", tells, in a simple but exhaustive way, what the library is, what is its social role. Our wish and hope is that some of these young people will continue to work in libraries and make this experience their profession, their life's work, in order to build those open and beautiful places, those squares of knowledge that are the libraries we all want.