

# MANSIONARIO DEI VOLONTARI DI LETTERALTURA

Grazie per averci dato la tua disponibilità per fare più bella questa grande festa. **Leggi per favore attentamente questi fogli.** Ci aiuterai a far funzionare meglio la macchina organizzativa. Ricordati che gli eventi sono univocamente individuati dal numero che troverai sul foglio dei tuoi impegni personali.

**Nei giorni precedenti LetterAltura e durante i giorni del festival controlla per favore la tua casella di posta elettronica e il cellulare perché sono gli unici modi che abbiamo per comunicare con te.**

## INDICAZIONI GENERALI

Ti diamo alcuni suggerimenti che aiuteranno te e gli ospiti a vivere meglio i giorni del Festival.

### a) sii disponibile:

Il pubblico che viene a Verbania per LetterAltura tornerà se ne avrà un buon ricordo. Questo dipende dal livello del nostro programma, dall'efficienza dell'organizzazione, **ma soprattutto dalla qualità dell'accoglienza.** Accoglienza vuol dire sorriso, disponibilità, capacità di rispondere alle domande, ma anche ordine e pulizia negli ambienti in cui invitiamo i nostri ospiti. Alcune semplici regole valide per tutti:

1. Tratta chi incontri come vorresti essere trattato tu: **cortesìa, attenzione, prontezza;**
2. Se non sai rispondere a una domanda, scusati e cerca la risposta nella documentazione che hai o facendoti aiutare. Se proprio non riesci chiama la segreteria di LetterAltura (0323-581233) e ponigli la domanda;
3. Ricordati che per il pubblico **tu sei LetterAltura.** Comportati in modo sobrio, mostrati attento agli eventi. Non occupare un posto a sedere se qualcuno del pubblico è in piedi. Non gironzolare durante l'evento e soprattutto, **non fare capannelli con gli altri volontari.**

### b) usa l'abbigliamento più adatto:

Tu sei LetterAltura. Quindi devi essere facilmente riconoscibile. Per questo:

1. Indossa sempre la maglietta di LetterAltura.
2. Porta **sempre con te il pieghevole con il programma del festival.**
3. Indossa **SEMPRE** il badge con il tuo nome.
4. Calza scarpe senza tacchi e comunque non rumorose.

### c) usa i buoni pasto:

Ti verranno dati dei buoni pasto per quando i tuoi turni non ti consentono il rientro a casa e potranno essere utilizzati **SOLTANTO** al ristorante dell'Hotel Il Chiostro (Famiglia Studenti). Ciascun buono pasto dà diritto a primo, secondo con contorno, dolce o frutta e a una bevanda (bibita o acqua minerale).

Il ristorante dell'Hotel Il Chiostro è aperto:

Dalle 12:00 alle 14:00

Dalle 19:00 alle 21:00

Il sabato e la domenica è opportuno prenotare.

## **DESCRIZIONE MANSIONI**

**\*\* prima del Festival \*\***

### **a) INSTALLAZIONI**

**da lunedì 13 a mercoledì 22 giugno - presso Il Chiostro e in altri luoghi**

Si tratta di un lavoro preventivo di manutenzione e di montaggio delle attrezzature che serviranno sia prima che durante la manifestazione.

### **b) LA LIBRERIA DEL FESTIVAL [allestimento]**

**da lunedì 20 a mercoledì 22 giugno - Piazza Ranzoni**

Sotto degli ampi tendoni posti in piazza Ranzoni saranno esposti moltissimi libri, illustrati e non, legati alla montagna e alla manifestazione; ci saranno anche quelli degli autori presenti agli eventi. Dovrai avere estro nel posizionarli e farlo in modo che siano tutti ben visibili.

**\*\* durante il Festival \*\***

### **a) LA LIBRERIA DEL FESTIVAL**

**da giovedì 23 a domenica 26 giugno - Piazza Ranzoni**

Ora che l'allestimento della Libreria del festival è completato, dovrai essere propositivo e assistere le persone che saranno alla ricerca di un libro in particolare o che semplicemente curioseranno qua e là.

Dovrai anche vigilare che non vengano portati via dei libri senza che siano stati pagati.

Inoltre durante gli incontri letterari, presso un apposito banchetto, saranno venduti i libri degli autori: dovrai aiutare il responsabile nella vendita.

### **b) ACCOGLIENZA DEGLI AUTORI E DEI GIORNALISTI**

**da giovedì 23 giugno a domenica 26 giugno – presso Il Chiostro**

La reception del Festival sarà collocata presso l'Hotel 'Il Chiostro', noto anche come 'Famiglia Studenti', che è anche la sede dell'Associazione Culturale 'LetterAltura', organizzatore del Festival. Qui accoglierai tutti gli ospiti (autori e conduttori), li registrerai e darai loro la documentazione sul Festival e tutto quanto è necessario per muoversi in città.

Alcuni ospiti vengono in giornata, altri si fermano a dormire alloggiando presso 'Il Chiostro' stesso. Dovrai essere disponibile e attento alle richieste degli ospiti, paziente nel cercare di soddisfarle e collaborare con gli altri servizi interni (Punti Informativi e Segreteria Organizzativa).

Ricordati che il volontario addetto all'accoglienza è la prima immagine che l'ospite ha del Festival e della città di Verbania: molti di loro vengono in questi luoghi per la

prima volta, e pensiamo sia molto importante che si trovino bene e che portino con sé un buon ricordo di questa esperienza!

### **c) ATTIVITA' PER I BAMBINI**

#### ***da venerdì 24 giugno a domenica 26 giugno – P.zza Ranzoni e Casa del Lago***

Per i bambini sono previsti, laboratori creativi e scientifici, attività di fantasia e giochi di movimento. Le attività a loro dedicate si terranno all'aperto in P.zza Ranzoni e al museo La Casa del Lago.

La tua presenza dovrà essere di supporto nelle varie attività e di sorveglianza molto attenta per evitare qualsiasi problema ai bambini. Se ti divertirai anche tu partecipando ai giochi, trasmetterai entusiasmo e positività anche a loro e, insieme, farete un'esperienza piacevole e costruttiva

Alla fine degli eventi e dei laboratori ti verrà richiesto di rimanere per riordinare l'intera area che è stata utilizzata.

### **d) GESTIONE DEGLI INCONTRI CON GLI AUTORI E DEGLI SPETTACOLI**

#### ***da giovedì 25 giugno a domenica 28 giugno – presso le sedi degli eventi***

Prima di tutto i volontari formano una squadra, perché solo unendo le forze e la voglia di fare si può garantire la riuscita degli incontri: lavorerai insieme agli organizzatori, ma soprattutto con gli autori e con il pubblico.

Le tue mansioni iniziano prima dell'ingresso del pubblico e finiscono dopo la conclusione dell'evento: dovrai occuparti dell'ingresso e dell'uscita delle persone; dell'assistenza al pubblico e agli autori, anche nelle emergenze come la pioggia o le variazioni di luoghi e orari; della gestione dei microfoni per gli interventi e, nel caso, di fare anche una breve presentazione dell'evento al pubblico, che ti verrà fornita tempestivamente e dovrai leggere.

Nel luogo dell'incontro letterario, prima dell'inizio, dovranno essere presenti l'ospite, il suo conduttore e sul tavolo i libri in esposizione.

Lavorerai per la gente e con la gente, avendo l'occasione di stringere la mano ad uno scrittore che ami o scoprirne altri che non hai mai letto!

Ricordati le tre regole d'oro:

1. Presentati alla sede almeno **mezz'ora prima** dell'inizio dell'evento. E' molto spiacevole vedere una persona dello staff che arriva in ritardo.
2. Lascia la sede dell'evento solo dopo che **tutto è a posto** (bottiglie e bicchieri ritirati, sedie e tavoli rimessi in ordine) e riconsegna i libri dove sono stati presi.
3. A volte ci sono delle necessità imprevedibili (spostamenti di tavoli, acquisizione di materiale, riordino di ambienti). Anche se non è scritto esplicitamente nelle tue mansioni, non stare a guardare ma aiuta gli altri a fare quello che è necessario.

Durante gli eventi potresti svolgere uno dei seguenti compiti:

❖ **REFERENTE EVENTO (REF)**, con le seguenti mansioni:

1. **Solo per gli eventi letterari (no per l'inaugurazione e no per gli eventi a Villa Maioni)**: procurare per i relatori l'acqua minerale (in vetro a rendere), i bicchieri blu, i tovagliolini blu di carta e il vassoio blu su cui appoggiare il tutto. Tutto ciò va messo sul tavolo 15/30 minuti prima dell'inizio di ciascun evento.  
>> Per gli eventi che si tengono al Chiostro bisogna recarsi in sala S. Agostino, posizionata vicino alla segreteria del Festival, e prendere dal frigorifero due bottiglie di acqua (una naturale e una frizzante), due bicchieri e un tovagliolino per ciascun relatore, e metterli sul tavolo dell'evento appoggiati sul vassoio blu.  
>> Per gli eventi a Villa Pariani e in Biblioteca l'acqua sarà stoccata lì direttamente insieme al resto del materiale.  
Attenzione: alla fine di ciascun evento, per entrambe le sedi, riporre le bottiglie di vetro, sia quelle inutilizzate che i vuoti, di nuovo nel luogo dove sono state prese. Buttare via i bicchieri e tovagliolini usati e recuperare il materiale inutilizzato e il vassoio blu rendendoli pronti per l'utilizzo successivo.
2. Comunicare con i responsabili del sito indicati nell'elenco 'Responsabili siti' in caso di necessità.
3. Mettere eventualmente i cartoncini 'Riservato' sulle sedie sulla base delle indicazioni del responsabile del sito.
4. In caso di due ingressi, controllare l'ingresso principale per l'afflusso del pubblico.
5. Sollecitare molto discretamente il conduttore se l'orario va oltre quello stabilito; salvo dove diversamente indicato sul pieghevole, gli incontri durano un'ora.
6. Contare il numero delle persone presenti, anche di chi arriva ad evento già iniziato, e comunicarlo al responsabile del sito.

❖ **LIBRI (LIB)**, con le seguenti mansioni:

mezz'ora prima dell'evento procurare i libri, nonché i supporti per gli stessi e metterli sui tavoli dei relatori. Al termine dell'evento dovrà ritirare i libri e i supporti e riportarli nel luogo dove li aveva ritirati.

Per ritirare i materiali dovrà dichiarare il numero dell'evento che compare sulla sua scheda 'I tuoi impegni personali' e troverà una borsa con i libri identificata dal numero dell'evento stesso.

Il ritiro dei libri dipende da dove avrà luogo l'evento:

- se l'evento è al Chiostro, in Sala Rosmini e in Auditorium l'incaricato dovrà ritirare e riportare i libri alla **Segreteria del Festival**;
- se l'evento è a Villa Pariani, Palazzo Flaim, in Biblioteca, l'incaricato del ritiro e della riconsegna dei libri si dovrà recare alla **Libreria del Festival**.

❖ **MICROFONO (MIC)**, con le seguenti mansioni:

L'incaricato del microfono deve:

1. Recarsi vicino al mixer e farsi dare il radiomicrofono (chiamato anche 'gelato').

2. All'ora indicata, verificato che siano presenti al tavolo tutti i relatori, consultare il responsabile del sito per avere il suo consenso per iniziare, dopodiché leggere in maniera fluida la presentazione dell'evento che sta per cominciare.
3. Se il pubblico è invitato durante l'evento a fare domande dovrà portare il radiomicrofono alle persone che vogliono parlare.
4. Al termine dell'evento deve riconsegnare il radiomicrofono dove l'ha preso.
5. Aiutare il referente a contare le persone presenti.

#### **f) *POSTARE SU TWITTER E SU FACEBOOK***

***da giovedì 23 giugno a domenica 26 giugno – presso le sedi degli eventi***

##### **SOCIAL NETWORKING: FACEBOOK**

Durante gli eventi scatta delle foto e posta le foto e un breve commento sulla pagina Facebook di LetterAltura.

##### **SOCIAL NETWORKING: TWITTER**

Durante gli eventi scatta delle foto e posta le foto e un breve commento sulla pagina Twitter di LetterAltura. *Nick name* della pagina e *l'hashtag* verranno comunicati durante la formazione specifica per questa mansione.

#### **g) *INSTALLAZIONI DURANTE IL FESTIVAL***

***da giovedì 23 giugno a domenica 26 giugno – presso l'Hotel Il Chiostro e le sedi degli eventi***

La Segreteria Organizzativa ha il compito di tirare le fila di questo evento così complesso e si serve di un gruppetto di volontari, la Squadra Volante, che dovrà essere pronto a svolgere piccole e grandi mansioni (dal portare sul luogo dell'evento materiale che si è dimenticato, allo spostare sedie).

E' un'attività molto dinamica di pronto intervento non vincolata a un luogo o a uno specifico servizio, ma di estremo aiuto per gli organizzatori: è un lavoro di gruppo dove si impara, divertendosi, a collaborare insieme per la realizzazione di qualcosa di unico.

E alla fine, grazie alla complicità di tutti, anche le cosiddette "volate da un evento all'altro" diventano piacevoli!

**\*\* dopo il Festival \*\***

#### **a) *LA LIBRERIA DEL FESTIVAL [disallestimento]***

***lunedì 27 giugno e martedì 28 giugno - Piazza Ranzoni***

Ora che la manifestazione è terminata è necessario fare tutte le operazioni finali per chiudere la Libreria del festival: ritirare i libri negli scatoloni e smontare tutti i materiali di addobbo e arredamento.