

Giornata di riflessione pubblica sui servizi culturali, Nonantola, 6 aprile 2013

AIUTACI A IMMAGINARE I SERVIZI CULTURALI DELLA NOSTRA CITTA'

World Cafè: conversazione a piccoli gruppi per favorire condivisione di idee

Report a cura di Anna Lisa Pecoriello e Francesca Rispoli (MHC_Progetto territorio)

La giornata del 6 aprile si è aperta con una mattinata dedicata alla riflessione sulle profonde trasformazioni subite dalla società in questi ultimi anni e sulla necessità di ripensare i servizi alla luce di questi cambiamenti e di alcune contingenze che si sono venute a creare nel post terremoto che ha scosso l'Emilia, che da una parte chiedono una ricollocazione di alcuni servizi, dall'altra hanno aperto nuove prospettive, durante la gestione dell'emergenza, sul ruolo che possono avere, mostrando le potenzialità di un diverso modo di pensare e gestire gli spazi culturali uscendo dalle mura fisiche e mentali all'interno delle quali rischiano di essere rinchiusi.

La riflessione è iniziata con una ricostruzione della situazione attuale di profonda crisi del ruolo degli enti locali nella promozione della cultura come bene comune da parte dell'assessora Stefania Grenzi e di quella ricca di fermenti culturali che aveva portato negli anni 70 alla nascita dei servizi culturali a Nonantola da parte dell'allora assessore Luigi Guerra. In quegli anni Nonantola fu teatro di molte sperimentazioni d'avanguardia (nasce qui una delle prime ludoteche italiane), mentre oggi le difficili sfide che si presentano con la crisi economica, politica e culturale che stiamo attraversando mettono in discussione la sopravvivenza stessa di molti di essi.

A queste introduzioni sono seguite due sessioni ricche di ulteriori spunti di riflessione:

>ISTANTANEE DEI SERVIZI: racconto a più voci dei servizi culturali fatto dagli operatori di Biblioteca, Ludoteca, Fonoteca e Centro interculturale.

>BUONI ESEMPI: Esperienze e modelli per organizzare spazi culturali (Multiplo - Centro cultura, Cavriago (RE); Cascina Roccafranca, Centro culturale e ricreativo, Torino; conclusioni di Antonella Agnoli, autrice del libro "Le piazze del sapere. Biblioteche e libertà").

Nel pomeriggio, presso il centro culturale la classidra si è svolto invece il World Cafè, una conversazione a piccoli gruppi per favorire la condivisione di idee, dal titolo "AIUTACI A IMMAGINARE I SERVIZI CULTURALI DELLA NOSTRA CITTA'",

Nota metodologica sull'organizzazione del World Cafè

Il World Cafè è un metodo di conduzione di una discussione pubblica che favorisce lo scambio e la costruzione collettiva di conoscenza attraverso alcuni semplici principi:

1. chiarire il contesto
2. creare un ambiente di lavoro ospitale
3. formulare domande importanti
4. incoraggiare il contributo di tutti
5. collegare i diversi punti di vista
6. ascoltare per cogliere riflessioni e intuizioni profonde
7. raccogliere e condividere i risultati

Per far questo il world cafè si basa sull'allestimento di uno spazio di discussione informale, come quello di un caffè, per l'appunto, con tavoli intorno ai quali si possono sedere piccoli gruppi di persone (di solito cinque o sei). La presenza di un buffet di solito rende l'ambiente ancora più conviviale, nel nostro caso il tavolo della pausa caffè era arricchito dalla presenza di

alcune bevande portate dalle donne straniere che frequentano il centro interculturale e che hanno partecipato attivamente alla discussione.

I tavoli allestiti erano 5 con 6-7 partecipanti ciascuno. I partecipanti sono stati in tutto circa 38 tra singoli cittadini, associazioni e volontari, operatori dei servizi (6), ospiti esterni (Agnoli e Bergamini).

Un altro dei principi fondamentali del world caffè è consentire lo scambio di idee, per cui, al termine di ogni sessione di discussione, i partecipanti sono invitati a "migrare" verso altri tavoli per consentire questo scambio e arricchimento reciproco. Al tavolo rimane solo il referente di tavolo, cioè una persona scelta tra i partecipanti che ha l'incarico di raccogliere i commenti delle persone che lasciano il tavolo e di accogliere i nuovi venuti, facendo da elemento di unione tra le idee degli uni e degli altri.

Le sessioni di discussione sono state 3, su tre domande principali:

Domanda 1: servizi culturali in una società che cambia: scenari e visioni.

Quali servizi immaginiamo per rispondere ai forti cambiamenti che riguardano:

- tempi e ritmi di vita
- composizione della comunità territoriale
- linguaggi e modi di trasmissione della cultura
- esigenze di formazione e informazione
- bisogni di interazione sociale e culturale
- il ruolo del pubblico nella costruzione del benessere (cultura come bene comune)

Domanda 2: cittadinanza attiva e partecipazione

In questi anni è cresciuta la richiesta da parte dei cittadini di partecipare attivamente alle attività del proprio territorio. Riflettiamo su:

- nuove forme di partecipazione
- difficoltà e potenzialità della interazione fra amministrazione pubblica e cittadini nella gestione dei servizi culturali
- io volontario cosa vorrei fare/dare....

Domanda 3: Prossimità- interazione-integrazione dei servizi culturali

Quali opportunità/criticità per i cittadini/utenti e per i gestori dei servizi?

Quali caratteristiche devono avere gli spazi interni/esterni di un servizio culturale?

Quali relazioni con il resto della città e altri luoghi di produzione/trasmisione della cultura

Quali luoghi della città rispondono meglio a queste caratteristiche?

Le domande sono uno degli elementi chiave del world caffè. Devono cioè essere chiare, pertinenti, stimolare efficacemente la discussione. Per costruirle abbiamo effettuato un focus group iniziale con tutti gli operatori dei servizi, una prima verifica via email e una verifica finale per la loro messa a punto definitiva.

Per ogni domanda la discussione durava 40 minuti, durante i quali si effettuavano due cambi di tavolo (ogni 20 minuti).

Su ogni tavolo erano collocati dei fogli con le domande e lo spazio per appuntare gli esiti principali di ciascun turno di discussione sui diversi argomenti attraverso dei post it scritti dai partecipanti.

Al termine delle tre sessioni di discussione i poster con i post it che riassumevano i concetti principali emersi per ciascuna domanda sono stati attaccati al muro e analizzati insieme nella sessione plenaria finale (che è durata circa un'ora e mezza).

Il report qui presente è una sintesi della discussione avvenuta nei vari tavoli e nella plenaria finale stesa dalle due facilitatrici esterne. Nel report integrale allegato c'è invece la trascrizione di tutti i post it rilevati dai poster dei diversi tavoli, dei concetti condivisi nella plenaria finale (in rosso) e degli appunti più estesi presi da una delle due facilitatrici (in blu). Gli esiti della discussione dei tavoli e della plenaria sono stati raggruppati in tematismi comuni.

La sintesi invece è stata organizzata anch'essa secondo le 3 domande iniziali, all'interno delle quali sono state evidenziate le parole chiave emerse durante la discussione e i punti di contraddizione o di condivisione, nonché le discussioni lasciate aperte che necessitano di un ulteriore approfondimento.

Sintesi della discussione

Domanda 1: servizi culturali in una società che cambia: scenari e visioni.

Quali servizi immaginiamo per rispondere ai forti cambiamenti che riguardano:

- *tempi e ritmi di vita*
- *composizione della comunità territoriale*
- *linguaggi e modi di trasmissione della cultura*
- *esigenze di formazione e informazione*
- *bisogni di interazione sociale e culturale*
- *il ruolo del pubblico nella costruzione del benessere (cultura come bene comune)*

La discussione sui servizi culturali rispetto alle modificazioni avvenute nella società ha evidenziato diverse questioni (i rapidi cambiamenti tecnologici e il loro impatto sul modo di vivere la socialità e accedere alle informazioni, i ritmi e tempi di vita resi spesso accelerati, la necessità di una maggiore qualità dei servizi culturali che li renda capaci di confrontarsi con i cambiamenti avvenuti, le difficoltà create dal diverso ruolo e significato che si dà al termine cultura in una società fortemente consumista e individualista e il ruolo degli enti pubblici nel garantire l'accesso alla cultura come elemento di benessere dei cittadini (cultura come bene comune).

Le riflessioni sul ruolo della cultura offrono un panorama vario che tratta di temi generali che vanno da una concezione della cultura come costruzione di benessere sociale, come pratica del "prendersi cura" capace di generare forme di aggregazione e reti di solidarietà, di migliorare e arricchire di beni non materiali la vita delle persone, fino ad una concezione della cultura come strumento di incontro e scambio tra vecchi e nuovi cittadini.

Per svolgere questo ruolo la cultura ha bisogno di luoghi e tempi dove strutturarsi come **un "rito"**, come strumento di creazione di reti di socialità, come avviene nei luoghi pubblici della città. I bisogni di socialità spesso non sono distinguibili dal bisogno di crescita e scambio culturale e possono essere soddisfatti in spazi pubblici attraverso nuove forme di ritualità individuali e collettive, per contrastare forme di frammentazione in atto nella società.

Ovviamente il punto delle **nuove tecnologie** ha creato un ampio dibattito, con considerazioni non sempre univoche:

- da un lato c'è chi pensa che le nuove tecnologie rendano le persone più isolate e meno propense a costruire forme di socialità, a chiudersi in un mondo individuale, in cui la sovrabbondanza di informazioni può rendere la comunicazione meno sostantiva.
- dall'altro chi ritiene che l'uso di strumenti informatici sia da incoraggiare sia attraverso la formazione sia attraverso una maggiore diffusione delle reti internet nello spazio pubblico

Emerge poi un punto di vista secondo cui non esiste contrapposizione tra uso dei social network e creazione di nuove forme di comunità e possibilità di incontro non virtuale tra le persone, soprattutto nelle giovani generazioni

Sulla questione dei **tempi di vita e orari** di apertura dei servizi culturali la richiesta più condivisa è quella di orari più flessibili e prolungati nel tempo libero delle persone (apertura serale e di domenica). Un'altra esigenza più sfumata riguarda l'offerta di servizi calibrati su fasce orarie diverse al fine di fungere da luoghi di aggregazione e accogliere utenze differenti per età, ritmi di vita etc.

Questo punto ha aperto anche la questione delle **fasce giovanili**, difficili da intercettare da parte dei servizi e viste come una fascia sociale percepita come critica, nomade, volubile, per alcuni addirittura "infelice". La città non sembra riuscire ad accogliere e dialogare con i giovani e gli adolescenti. Vengono quindi evidenziate alcune necessità:

- l'offerta culturale non deve essere percepita come un pacchetto preconfezionato, ma come una proposta suscettibile di adattarsi alle esigenze dei giovani
- il coinvolgimento dei giovani deve riguardare non solo la fruizione dei servizi, ma la loro progettazione. Occorre pensare i ragazzi non come recettori passivi, ma come soggetti che possono partecipare attivamente alle decisioni che riguardano l'offerta culturale (tale osservazione è emersa in forma più generale anche nel punto relativo alla qualità dei servizi e ai metodi da adottare per incoraggiare una maggiore partecipazione di tutti i cittadini)

I tavoli si sono interrogati molto su quali siano gli elementi che fanno **la qualità dei servizi** culturali in un'epoca che ha messo in discussione la loro funzione tradizionale e cosa possa renderli capaci di stimolare le persone a costruire forme di partecipazione attiva, autorganizzazione, mutuo appoggio, anche non strettamente legate alla risposta a bisogni che riguardano la cultura. Il ripensamento dei servizi richiede ovviamente una grande apertura ed elasticità da parte degli operatori, per riformulare le proprie competenze in senso più integrato per far fronte alla complessità del lavoro culturale di fronte al cambiamento, superando l'eccessiva parcellizzazione e a un'organizzazione rigida che non favorisce la partecipazione dei cittadini. Emerge così l'esigenza di un maggiore ascolto e coinvolgimento attivo dell'utenza nella fase di progettazione dei servizi, una maggiore integrazione tra strutture, attività e territorio al fine di costruire nuove forme di benessere per la comunità.

La discussione ha infine fatto emergere l'importanza dei luoghi come elemento fondamentale della qualità non solo di un servizio culturale ma anche del benessere dei cittadini e della qualità delle relazioni sociali.

L'attenzione al concetto di luogo infatti emerge come un argomento trasversale che ricorre in riflessioni di natura diversa:

- un luogo che favorisca l'ascolto e il più possibile articolato al suo interno, ampio e flessibile, capace di ripensarsi nel tempo.
- luoghi della trasmissione delle culture, di incontro e composizione della comunità e dei diversi linguaggi; luoghi dove la memoria storica possa favorire la partecipazione dei nuovi cittadini
- luoghi come raccoglitori di idee, proposte e progetti della comunità
- spazi di socializzazione, in cui conoscersi, relazionarsi e condividere
- luoghi non solo *del fare* ma anche *del non fare*, dove ci si può esprimere liberamente senza attività già predisposte, dove si può *portare* oltre che *trovare*

Domanda 2: cittadinanza attiva e partecipazione

In questi anni è cresciuta la richiesta da parte dei cittadini di partecipare attivamente alle attività del proprio territorio. Riflettiamo su:

- *nuove forme di partecipazione*
- *difficoltà e potenzialità della interazione fra amministrazione pubblica e cittadini nella gestione dei servizi culturali*
- *io volontario cosa vorrei fare/dare....*

La seconda domanda esplorava il tema del volontariato e della partecipazione dei cittadini alla progettazione/gestione dei servizi culturali, un tema particolarmente controverso alla luce degli attuali tagli alla cultura, che spesso hanno condizionato in modo negativo la discussione sulla sostenibilità dei servizi culturali e sul rapporto pubblico/privato.

Un'idea che ha trovato tutti d'accordo è quella che il volontariato si deve basare sulla partecipazione libera e creativa del volontario, sollecitato da una propria motivazione culturale, sociale e politica, che il servizio pubblico deve saper leggere e interpretare. Le attività del volontario devono generare gratificazione e soddisfazione, non devono essere in alcun modo sostitutive del servizio pubblico. Amministrazione e volontariato devono costruire percorsi comuni nella gestione delle attività culturali, in cui ognuno dei due è chiamato a svolgere il proprio ruolo.

La cittadina attiva è vista come nuova forma della politica, che può produrre sperimentazione e innovazione e può essere espressa anche da un singolo soggetto o da un gruppo informale, non necessariamente appartenente ad un'associazione formalizzata.

Dalla discussione emerge una chiara esigenza di maggiore **flessibilità** nella gestione dei servizi, sia da parte dell'ente pubblico che da parte dell'associazionismo (meno burocrazia e rigidità in modo da favorire anche la partecipazione del singolo cittadino, maggiore integrazione e progettazione condivisa).

E' emersa una esigenza diffusa di **formazione di nuove competenze** da parte sia degli operatori dei servizi (competenze multiple e sfumate, capaci di esprimere la massima flessibilità nell'adattarsi ad esigenze mutevoli) che dei volontari (spesso la richiesta parte dai volontari stessi che vogliono essere coinvolti in modo sempre più_qualificato).

Nella discussione sono emersi i differenti punti di vista rispetto ai desideri di operatori/utenti/volontari attivi nei servizi culturali, che hanno mostrato le differenti sfaccettature e opportunità che emergono da una prospettiva di collaborazione nella gestione dei servizi.

Da parte dei **volontari** emerge la richiesta di rendere più semplici le procedure burocratiche e l'interlocuzione con la macchina amministrativa. Molto forte appare poi la richiesta da parte dei "nuovi cittadini" di passare dalla condizione di "utenti" dei servizi a quella di partecipanti attivi con diverse proposte di attività di volontariato da svolgere in un'ottica di scambio interculturale.

Anche da parte degli **utenti** in generale c'è una richiesta di non usufruire del servizio in qualità di semplice *consumatore*, di avere servizi più "aperti" a nuove idee, con richieste specifiche che delineano anche un progettualità nuova per i servizi stessi (allargamento delle attività della scuola di italiano ai bambini stranieri, più estesa programmazione cinematografica, etc...).

Da parte degli **operatori** emerge una esigenza di conoscere meglio i propri utenti per offrire un servizio migliore (anche attraverso indagini per monitorare l'accesso ai servizi da parte di diverse tipologie di utenti e il loro gradimento), di ascoltare la cittadinanza e i volontari per raccogliere idee su come contribuire alla sostenibilità dei servizi e portare nuove idee e progetti.

Viene segnalata anche il maggiore carico di lavoro che a volte comporta il rapporto con il volontariato, per superare la difficoltà di dare risposte diversificate alle varie competenze e disponibilità dei volontari.

Anche all'interno della riflessione che riguarda il rapporto tra volontariato e partecipazione viene trattato in modo trasversale il tema del **luogo**, ed emergono le seguenti osservazioni:

- l'importanza dei luoghi come riferimenti fondamentali per il cittadino: non ci sono sperimentazioni di idee e progetti senza luoghi
- la necessità di spazi autogestiti che consentano di avvicinare i cittadini
- il bisogno di spazi accessibili, visibili, attraenti, che incoraggino la fruizione da parte dei cittadini.
- L'idea di portare i servizi all'esterno, in piazza Liberazione, memori dell'esperienza positiva della biblioteca riallestita sotto un tendone in piazza dopo il terremoto del maggio 2012. consentano una fruibilità più amichevole,

Sul tema della **sostenibilità** dei servizi culturali la discussione non è avvenuta nei piccoli gruppi ma è stata sollecitata dal facilitatore durante la plenaria finale e si è articolata su vari punti, che hanno espresso punti di vista anche molto diversi tra loro, e talvolta in netta contrapposizione.

- alcuni ritengono che non sia opportuno parlare di sostenibilità della cultura nel senso economico, può essere pericoloso e fuorviante mettere il punto delle risorse necessarie come presupposto nella progettazione di un servizio culturale specialmente con i cittadini, le risorse servono e si devono trovare
- altri ritengono invece che siamo di fronte a delle trasformazioni avvenute per cui non si può prescindere da queste considerazioni sulla difficoltà degli enti pubblici a far fronte ai costi dei servizi per riprogettarli con il contributo di tutti.

Su alcuni punti tuttavia c'è stata convergenza: la partecipazione "tariffaria" degli utenti (servizi a pagamento) non è una soluzione democratica, crea esclusione.

Si sono esplorati i **due modelli alternativi di sostenibilità** presentati la mattina (Cascina Roccafranca a Torino e Multiplo di Cavriago) evidenziando le difficoltà di applicazione al contesto di Nonantola: Cavriago ricca zona industriale con imprenditori illuminati che hanno sostenuto l'operazione anche con capitali privati, a Torino modello della Fondazione creata ex novo, difficile da trasferire alla gestione di servizi pubblici esistenti (resistenze da parte dei lavoratori a passare da dipendenti pubblici ad altri tipi di contratto etc....).

Sulla possibilità di creare forme di **auto-sostenibilità** dei servizi culturali si sono accennati alcuni esempi ma il discorso dovrebbe essere approfondito.

Domanda 3: Prossimità- interazione-integrazione dei servizi culturali

Quali opportunità/criticità per i cittadini/utenti e per i gestori dei servizi?

Quali caratteristiche devono avere gli spazi interni/esterni di un servizio culturale?

Quali relazioni con il resto della città e altri luoghi di produzione/trasmisione della cultura

Quali luoghi della città rispondono meglio a queste caratteristiche?

Le prime riflessioni sono state fatte sulle **caratteristiche degli edifici che ospitano i servizi culturali**, con una prevalenza dell'idea di trasparenza intesa sia in senso fisico (molte vetrate) che in senso metaforico (la visibilità dall'esterno del luogo sarebbe garanzia della sua maggiore accessibilità/trasparenza di gestione).

Molto forte anche l'idea di intimità/cura/possibilità di **appropriazione dello spazio** come cosa che favorisce l'avvicinamento e il benessere degli utenti (es. arredi con materiale recuperati etc) e la presenza di un **esterno utilizzabile** (piazza, giardino, cortile, soprattutto nel periodo estivo).

Altri elementi di qualità non riguardano lo spazio fisico ma le **modalità di gestione**: capacità di accoglienza degli operatori, flessibilità di spazi e usi, orari, modalità di gestione. Molto importante la **contaminazione** dei luoghi della cultura con attività di **socializzazione** spontanea (anche intergenerazionale) e di consumo "consapevole" (necessità di dare spazio a nuove economie che rappresentano anche nuovi modelli di cooperazione sociale).

Per quanto riguarda invece il **rapporto con gli spazi urbani** e la localizzazione dei servizi il dibattito si è concentrato su alcuni luoghi, con una prevalenza dell'idea del **recupero dell'esistente** rispetto alle nuove edificazioni (una sola citazione dell'abbattimento e ricostruzione delle case popolari per fare spazio a un nuovo edificio). Sulle modalità di **integrazione dei servizi** nella città si sono confrontati due modelli, in modo all'inizio confuso poi sempre più definito: quello del **contenitore unico multifunzionale** e quello dei **contenitori specialistici**, caratterizzati, personalizzati vs i contenitori anonimi, i non-luoghi. E' prevalsa l'importanza di questa seconda interpretazione e l'orientamento comune che in un paese piccolo integrazione non significa un unico luogo fisico ma prossimità, vicinanza, mantenendo identità e caratteristiche dei luoghi che ospitano i diversi servizi, integrazione che avviene attraverso la comunicazione all'esterno e la presenza di uno spazio relazionale (la piazza, le **connessioni fisiche tra i luoghi attraverso lo spazio pubblico**).

Per quanto riguarda il dibattito successivo si sono confrontate le diverse opportunità di **rilocazione dei servizi nella città**, in particolare nell'edificio storico che affaccia sul giardino Perla verde e nella Piazza della Liberazione, che già attualmente ospita una concentrazione di alcuni servizi e che dovrebbe/potrebbe accogliere anche la biblioteca.

Il **modello della piazza** ha prevalso perché offre una grande potenzialità di integrazione attraverso lo spazio pubblico salvaguardando la specificità dei luoghi dei singoli servizi e la loro caratterizzazione, offre uno spazio esterno accessibile e flessibile per progettare iniziative comuni, soprattutto durante la bella stagione (a patto di mitigare il calore e migliorare gli arredi anche attraverso l'uso di strutture temporanee (piazza pop up) con un adeguato progetto di riqualificazione), offre la possibilità di riqualificare tutto il centro storico invertendo l'attuale processo di abbandono, ricostruendo uno spazio di incontro per la comunità.

Non avendo potuto effettuare una analisi della effettiva disponibilità di spazi in Piazza Liberazione per poter accogliere anche la biblioteca, si è segnalata comunque la prossimità del

giardino Perla Verde e quindi di ragionare in un'ottica di **due poli integrati** (biblioteca+giardino e altri servizi+piazza) sia fisicamente che attraverso la comunicazione/programmazione comune di attività.

Infine è nata l'esigenza di pensare a un **"punto di contatto"** unico per tutti i servizi, un luogo di "accoglienza e smistamento" anche delle progettualità dal basso, oltre che di orientamento degli utenti e di "ricongiunzione" di ciò che è separato (giovani/vecchi, libri/dischi/giochi, fare/non fare etc). Sulle caratteristiche di questo luogo (il punto zero/la pedana bianca) sarebbe necessario un approfondimento.