

ISTANTANEE DEI SERVIZI.

Racconto a più voci coordinato da **Daniela Betti**, responsabile ufficio cultura.

Il nostro racconto non inizia con *c'era una volta* ... ma con fotografie istantanee dei servizi come sono oggi, un'immagine complessiva fatta di luci e di ombre, a più voci – lascerò presto la parola agli operatori stessi – che sarà il punto di partenza per una nuova stagione.

Che siamo di fronte a profondi cambiamenti è davanti agli occhi di tutti. Che siamo giunti, per quanto riguarda i servizi pubblici e gli enti locali, all'anno zero, dopo il quale nulla può essere più come prima, è altrettanto palese.

E allora siamo consapevoli che non si tratta di "resistere" ma di costruire una nuova visione di progetto sostenibile di servizio culturale pubblico. Gli operatori dei servizi culturali si stanno interrogando da tempo sull'identità dei servizi, sul loro impatto nel paese, sul grado di gradimento fra gli utenti, sulla capacità di raggiungere nuovi utenti, sull'organizzazione e la gestione, sulle necessarie trasformazioni, sull'adeguatezza, insomma sul senso complessivo dei servizi stessi.

Pensiamo sia riduttivo parlare solo di nuova biblioteca, perché la trasformazione riguarda ciascun servizio e il sistema stesso nel suo insieme, e crediamo che già da ora esistano aree di miglioramento, di ottimizzazione delle risorse e di riorganizzazione.

Siamo qui proprio per condividere con voi questa riflessione sui servizi culturali che ci sono a Nonantola, o che volete che ci siano e come li volete: questa è una tappa - non l'inizio né la conclusione – di un percorso formativo e trasformativo insieme che non può svolgersi più solo all'interno di gruppi ristretti, tecnici o politici che siano.

La mancanza di spazi adeguati (in biblioteca del tutto evidente) e la scarsità sempre maggiore delle risorse - sia finanziarie sia umane - sono stati inizialmente i problemi che hanno dato l'avvio alla discussione. Elementi esterni ai servizi, fattori locali e generali, che non mettevano molto in discussione i servizi così come sono.

Servizi dei quali andiamo fieri, che a Nonantola, grazie ad una grande intuizione di tanti anni fa, hanno trovato il terreno per nascere, crescere e moltiplicarsi, lavorando in ambiti separati e definiti, che hanno potuto esplorare le possibilità diverse e specifiche di diversi linguaggi.

Gli elementi di crisi più rilevanti però non sono quelli esterni, per così dire, ma quelli che interessano direttamente i servizi e i linguaggi della cultura. Mi riferisco ai profondi e rapidi cambiamenti:

- che ci riguardano direttamente come operatori della cultura,
- che riguardano il pubblico e la fruizione dell'esperienza culturale,
- che riguardano la produzione e il mercato dei prodotti culturali.

Crediamo davvero che, se anche ci fossero spazi e risorse strumentali e umane adeguate, i servizi culturali oggi - in generale, e Nonantola non fa eccezione - si trovino davanti al dilemma se cambiare o morire. Perché l'accelerazione dei processi in atto è tale che non bastano più le risposte che pure nel corso degli anni abbiamo cercato di dare. Non siamo stati immobili.

Alcuni punti per esemplificare.

▶ **In questi trent'anni abbiamo visto espandersi la domanda culturale a Nonantola: i numeri sono eloquenti. Ma oggi non ci troviamo semplicemente davanti ad una crisi di crescita e di sostenibilità.**

Se guardiamo più a fondo, e non ci accontentiamo delle statistiche, Nonantola non offre un quadro diverso da quello più generale; tutti gli indicatori infatti ci dicono che sì, esiste un notevole incremento quantitativo, che è dovuto però ad un maggior consumo da parte di una stessa elite e non ad un consistente reale ampliamento della fascia di utenti. I giudizi positivi degli utenti affezionati vanno bene, ma ci interessa sapere chi non viene, perché non viene. Forse perché pensa che non sia cosa per lui, o perché ha provato e non ha trovato, o perché non conosce e non sa che può chiedere La stazionarietà del pubblico, il non allargamento a un "nuovo" pubblico, a tutti, ai nuovi cittadini di Nonantola, a chi non possiede gli strumenti per scegliere, ai nuovi bisogni informativi e formativi, è questione centrale per i servizi pubblici culturali.

Basta cambiare prospettiva, uscire dall'autoreferenzialità dei servizi, e considerare il punto di vista della centralità dell'utente, che equivale a dire potenzialmente di tutti i cittadini, e questo tutti è già un

programma di lavoro - molto ambizioso e molto difficile - ma indispensabile visto che stiamo parlando di un servizio pubblico che utilizza e ridistribuisce risorse di tutti.

▶ **La domanda di servizi non è più la stessa, il prestito, la teca che contiene oggetti da mettere a disposizione, non è più la funzione principale, non per tutti.**

La diffusione di internet dà l'impressione di disporre di un'offerta quasi illimitata di prodotti culturali: compresi quelli di nicchia. Se quasi tutto mi può arrivare direttamente in casa, sul tablet, perché devo recarmi in un luogo che si chiami biblioteca, ludoteca, o fonoteca, o altro? Qual è il valore aggiunto di un servizio culturale?

Ancora: oggi ognuno può abbastanza facilmente essere non solo destinatario, ma generatore di contenuti facilmente trasmissibili: la disponibilità di strumenti tecnologici portatili in grado di produrre facilmente contenuti visuali e testuali, l'evoluzione della rete Web.2, trasforma i tradizionali consumatori di cultura in produttori di cultura. Un servizio culturale che considera l'utente solo come consumatore, può bastare?

▶ **La frammentarietà dell'offerta di servizi e di attività è percepita con disagio dalle persone.**

Oggi il tempo è un bene sempre più prezioso: dobbiamo saper entrare nella competizione della conquista del tempo delle persone e della loro attenzione: fare risparmiare tempo e non far pentire del tempo impiegato, rende la vita migliore..

Quando non esistono più netti confini fra i diversi linguaggi, che senso ha tenere separate le case che ospitano e lavorano su quei linguaggi?

Spesso l'utente di un servizio è, è stato, sarà, utente anche di un altro servizio, ma soprattutto "potrebbe esserlo".

Crediamo che non basti solo coordinare le iniziative, attivare sinergie creative fra organismi separati e distinti – come stiamo cercando di fare; pensiamo che occorra qualcosa di più strutturale, che rispecchi l'intreccio dei linguaggi e dei media.

▶ **Vale sempre la pena chiedersi quali siano le condizioni che rendono appagante un'esperienza culturale, che cioè abbia senso per la persona che la vive.**

Sappiamo che c'è modo e modo di consumare cultura. Non sempre sono esperienze arricchenti.

La ns società è piena di desideri insoddisfatti, creati appositamente per alimentare continuamente il consumo, che vive appunto del senso di insoddisfazione e di privazione.

Il benessere è la possibilità e la capacità di soddisfare i propri desideri Quando diciamo che i nostri servizi sono deputati al benessere cosa intendiamo?

Il benessere e la salute psicologica di cui parliamo forse non hanno a che fare con la soddisfazione del desiderio, ma con il senso che ognuno dà alla propria vita. E quel meccanismo secondo il quale l'uomo ottiene la produzione di senso si chiama cultura, cultura non funzionale a qualcosa, cultura e basta.

Questi ed altri pensieri abbiamo pensato insieme. Non è facile pensare assieme: molte cose ci differenziano, approcci, varietà di esperienze ... anni di lavoro ognuno a curare la propria specificità. Che è una grande ricchezza. Molte cose anche ci accomunano, più di quanto immaginassimo. Il nostro laboratorio non parte da zero. Come potrete sentire e vedere dalla voce diretta dei nostri operatori.