

I nuovi volti della biblioteca pubblica

Tra cultura e accoglienza

a cura di
Maurizio Bergamaschi



**Sociologia
urbana e rurale**

FrancoAngeli

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



Sociologia urbana e rurale

COLLANA DIRETTA DA **MARCO CASTRIGNANÒ**

Comitato scientifico: Giandomenico Amendola, Maurizio Bergamaschi, Paola Bonora, Ada Cavazzani, Pier Luigi Cervellati, Alberto Gasparini, Nancy Holman, Richard Ingersoll, Jean François Laé, Ezio Marra, Antonietta Mazzette, Alfredo Mela, Fiammetta Mignella Calvosa, Harvey L. Molotch, Giovanni Pieretti, Fortunata Piselli, Mario L. Small, Antonio Tosi, Francesca Zajczyk

La collana *Sociologia urbana e rurale*, fondata da Paolo Guidicini nel 1976, attraverso la pubblicazione di studi e ricerche si propone come luogo di confronto fra studiosi, operatori ed esperti interessati al rapporto che l'uomo intrattiene con il suo ambiente.

Le trasformazioni del mondo urbano e di quello rurale, le nuove forme dello sviluppo, i fenomeni di impoverimento ed esclusione sociale, i problemi del governo urbano, i movimenti migratori su scala locale e globale, le tematiche ambientaliste sono solo alcuni degli ambiti di ricerca che la collana intende promuovere attraverso la pubblicazione di monografie e volumi collettanei.

La collana *Sociologia urbana e rurale* si propone di contribuire alla riflessione intorno alle forme contemporanee del territorio su scala locale, nazionale e internazionale.

Sulla base della loro rilevanza all'interno del dibattito scientifico ed accademico, tutte le proposte di pubblicazione vengono sottoposte alla procedura del referaggio (*peer review*), fondata su una valutazione che viene espressa sempre e per ogni lavoro da parte di due *referee* anonimi, selezionati fra docenti universitari e/o esperti dell'argomento.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: *www.francoangeli.it* e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

I nuovi volti della biblioteca pubblica

Tra cultura e accoglienza

a cura di
Maurizio Bergamaschi



**Sociologia
urbana e rurale**

FrancoAngeli

Il volume è stato realizzato nell'ambito del Progetto "PaCmAn - Percorsi per Comunità Accoglienti" - Finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Direttiva 2012. Progetti sperimentali di volontariato (L. 266/1991).



Osservatorio Nazionale per il Volontariato
Div. III Volontariato
Direzione Generale Volontariato,
Associazionismo e Formazioni sociali
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali



Copyright © 2015 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy 1ª edizione.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

Introduzione di <i>Giovanni Dognini</i>	pag.	7
Sulla soglia della Casa della Conoscenza di <i>Massimo Bosso, Fabio Abagnato</i>	»	13
Casa della Conoscenza: verso uno spazio pubblico accogliente di <i>Giulia Benetti, Maurizio Bergamaschi, Irene Fulceri</i>	»	17
Nuovi cittadini in biblioteca. Bisogni e consumi culturali degli stranieri di <i>Emeka Obiarinze, Giulia Pancani, Giorgia Raptis</i>	»	72
Educativa di strada: un'analisi pedagogica di nuovi fenomeni sociali di <i>Leonella Conti</i>	»	99
L'esperienza delle Biblioteche civiche torinesi di <i>Cecilia Cognini</i>	»	108
La biblioteca come luogo di vita: l'esempio della biblioteca Louise Michel di <i>Hélène Certain, Céline Rollet</i>	»	117
Cosa chiede la biblioteca all'architettura? Riflessioni sull'architettura delle biblioteche di <i>Luigi Failla</i>	»	127

Introduzione

di Giovanni Dognini*

Gli anni che stiamo vivendo sono anni di drammatiche trasformazioni. La crisi economica, la continua rivoluzione tecnologica e l'emergere di paesi e mercati sempre più articolati hanno radicalmente cambiato i nostri rapporti di lavoro, il nostro modo di produrre e le nostre abitudini. La dimensione culturale, così come quella degli interventi sul sociale, risentono di queste trasformazioni, nel bene e nel male. Le biblioteche si sono così trasformate da luogo della cultura aperta a tutti anche in avamposti sociali nella crisi.

Qualche anno fa il Corriere della Sera ci raccontava che: «nello Stato di New York l'80% delle biblioteche pubbliche dichiara di svolgere anche attività di sostegno ai disoccupati in cerca di lavoro. I tavoli delle "library" diventano l'ufficio provvisorio di chi ha perso l'impiego, i computer e le connessioni gratuite a Internet il canale per presentarsi ai possibili datori di lavoro. Spesso con l'aiuto di volontari: professionisti che nelle ore libere vanno ad aiutare i disoccupati insegnando loro come si costruisce un curriculum o quali sono gli errori da non commettere quando ci si presenta in azienda per un colloquio. Nel Maine i fondi del "pacchetto" di stimoli fiscali anticrisi del presidente Obama sono stati utilizzati anche per finanziare corsi di aggiornamento professionale che spesso si svolgono proprio nelle biblioteche pubbliche. Che in Minnesota sono, invece, divenute il principale polmone dell'integrazione culturale delle comunità di immigrati nella società americana: "latinos", vietnamiti, somali, hmong (un popolo che ha le sue radici nella penisola indocinese e nel sud della Cina) frequentano abitualmente le biblioteche di Minneapolis dove possono leggere online il *Times* di Mogadiscio, consultare i siti Internet delle loro comunità d'origine, compilare i documenti ne-

* Open Group.

cessari per regolarizzare la loro posizione o per avere accesso ai servizi pubblici con l'aiuto di volontari e degli stessi bibliotecari che organizzano anche corsi d'inglese per i figli degli immigrati, attratti nelle biblioteche pubbliche con l'esca di qualche playstation messa a loro disposizione» (M. Gaggi, *Corriere della Sera* del 28/1/2011).

Le biblioteche diventano così "biblioteche sociali" e quando usiamo questo termine ci riferiamo ad una riflessione sul valore e sulla vocazione sociale della biblioteca, riflessione che parla con più voci e più posizioni, ma che inizia a diventare l'elaborazione di un bisogno concreto.

Se, infatti, in momenti di crisi economica e riduzione delle risorse, non è sempre facile sensibilizzare amministratori e opinione pubblica sul valore sociale, economico, culturale delle biblioteche (in tal senso è importante continuare a lavorare per fornire adeguati studi e modelli di analisi), altri attori sociali sembrano interessati alle potenzialità delle biblioteche come agenti di coesione sociale, a partire dalla loro presenza capillare sul territorio, da una certa facilità di accesso, da un'intrinseca vocazione all'accoglienza e all'ascolto, da una programmatica apertura verso tutte le fasce di popolazione, anche quelle svantaggiate o in difficoltà per varie ragioni (disabili, anziani, immigrati, ecc.).

Quella su che cos'è la biblioteca e sulla funzione e responsabilità sociale che le è propria, è una riflessione che parte dunque dal considerare necessario per la biblioteca pubblica ripensare se stessa e i propri servizi, in sintonia con le trasformazioni della società e della sua cultura.

Soprattutto in contesti metropolitani, ma non solo, infatti, di fronte alle mutate condizioni sociali di questo paese e all'emergere di nuovi bisogni e nuove povertà, le biblioteche tendono naturalmente a divenire luogo di accoglienza, interazione-inclusione tra le diverse fasce di pubblico che le frequentano.

Una capacità e responsabilità sociale che contribuisce al benessere e allo sviluppo delle persone e delle comunità mettendo al centro di un nuovo sistema di diritti sociali:

- la produzione e condivisione di conoscenza;
- lo scambio di competenze e capacità;
- la formazione continua;
- il coinvolgimento attivo delle comunità di riferimento;
- la promozione delle relazioni sociali.

Di fatto, quindi, guardando quello che fanno per le proprie comunità e offrono come servizi, le biblioteche, almeno in parte, stanno già rispondendo a questa richiesta di rinnovamento che nasce dal cambio di contesto, dal sorgere di nuove domande e di nuovi strumenti tecnologici e d'informazione.

Si tratta allora di rendere solo più consapevole questo cambiamento rispetto alla concezione tradizionale di biblioteca e della sua mission. E per farlo la strategia migliore sembra essere quella di invitare le biblioteche a uscire dalle proprie mura, per incontrare il territorio e per lavorare insieme con altre organizzazioni e attori sociali, cercando di capire quali sono i nuovi bisogni che emergono e a quali di questi le biblioteche possono attrezzarsi per rispondere scegliendo evidentemente fra quelli più affini alla propria identità che è, e rimane, legata alla produzione e condivisione della conoscenza.

Si tratta per i bibliotecari di pensare e ripensare se stessi e il proprio lavoro eludendo il pericolo dell'autoreferenzialità, per incontrarsi e lavorare insieme con sociologi, ricercatori, educatori, operatori sociali etc., stringendo alleanze proficue per tutti, in una logica win-win.

In questo senso, l'Associazione di Volontariato Emiliani¹ e Open Group² trovano nel coniugare attività sociali e culturali una delle loro ragioni di essere, nonché un potenziale vettore delle proprie attività nei prossimi anni.

Il presente volume, attraverso una pluralità di voci, apre uno spazio ad esperienze e prospettive che, in modo diverso, delineano nuovi significati per lo spazio pubblico.

Il percorso della biblioteca sociale attraversa tappe e stazioni che sono esempi laboratoriali e di buone pratiche. Come per esempio l'esperienza delle biblioteche civiche torinesi (C. Cognini) viste come snodi di «molteplici relazioni territoriali che facilitano la partecipazione dei cittadini ai processi di produzione di cultura e conoscenza». La storia delle biblioteche civiche di Torino persegue i principi cardine dei documenti dell'Unesco in ter-

¹ L'Associazione di Volontariato Emiliani opera con spirito di solidarietà nell'ambito dell'accoglienza, della prevenzione e lo sviluppo di opportunità per persone in situazione di disagio, in particolare rispetto a problematiche legate alla dipendenza da sostanze, adolescenti a forte rischio di disagio psicosociale, minori in temporaneo stato di abbandono e/o necessitanti di un immediato allontanamento dalla famiglia, nuclei famigliari con madri in difficoltà, ed interventi volti alla promozione del benessere.

² Open Group è una cooperativa sociale di tipo A+B che lavora nell'ambito socioeducativo, sociosanitario, della gestione dei patrimoni culturali, della comunicazione e dell'informazione. In particolare si occupa di disabilità, dipendenze, inserimenti lavorativi di persone svantaggiate, emergenze abitative, educativa di strada, sostegno scolastico, integrazione. Inoltre opera anche nel campo culturale gestendo servizi di catalogazione, archiviazione e biblioteche e in quello della comunicazione gestendo testate radiofoniche e web e una agenzia di comunicazione. Open Group è nata il 1° maggio 2014 dalla fusione di tre cooperative storiche del territorio bolognese: Centro Accoglienza la Rupe, Voli Group e Coopas. Tutte e tre queste cooperative nei loro settori hanno portato una esperienza pluriventennale alla nuova cooperativa.

mini di accessibilità dei servizi da parte di tutti i cittadini senza alcuna esclusione e si pone come obiettivo il saper interpretare i bisogni dei lettori in difficoltà. Le biblioteche, nell'esperienza torinese, rappresentano un luogo dove contrastare l'analfabetismo di ritorno, acquisire competenze digitali, partecipare alle dinamiche sociali, economiche e politiche e soddisfare la crescente richiesta di alfabetizzazione dei migranti.

La biblioteca si trasforma, ma rimane "luogo". Parlare di biblioteche significa parlare del rapporto tra l'uomo e la città, di spazi pubblici che consentono di ridurre i conflitti tra le differenti "fasce di pubblico" (L. Failla). L'esempio di alcune biblioteche francesi rappresenta la transizione del rapporto tra l'edificio ed il territorio dove è inserito. Sono edifici ripensati nella progettazione e nella gestione degli spazi in modo da rispondere alle nuove esigenze dell'abitare la città contemporanea e a farli divenire "luoghi che uniscono", dove non si fa riferimento agli "utenti" bensì ai "cittadini". La nuova definizione delle biblioteche francesi esprime il suo successo proprio nel concepire questi spazi come "collettivi" a completamento dello spazio urbano, secondo criteri di accoglienza che si adattano ai nuovi bisogni della modernità, quindi non sono luoghi uniformati ma che riflettono il territorio nel quale sono inseriti. La biblioteca passa quindi dal "luogo del fare" al luogo "dello stare" «dove la relazionalità e la molteplicità dell'offerta contribuiscono ad abbassare la soglia del conflitto».

Sempre la Francia ci aiuta con altre best practice come la biblioteca Louise Michel (C. Rollet e H. Certain). Louise Michel è una "medioteca tascabile", collocata in un quartiere di Parigi, il cui obiettivo è di «divenire un servizio pubblico di prossimità, partecipativo, che emani delle pratiche di vita, riflesso del quotidiano», dove i bibliotecari hanno come obiettivo quello di favorire l'inclusione di tutti gli utenti, attraverso un lavoro organizzativo, logistico e comunicativo, volto a promuovere l'attivazione dei servizi partecipativi; un esempio fra tutti è quello degli "atelier creativi partecipativi" dove i frequentatori condividono i loro talenti e il loro "savoir-faire" con la comunità. Louise Michel nasce con l'idea di essere un luogo di scambio dove sentirsi "come a casa", per questo è stato progettato come un unico *open-space* in grado di agevolare la comunicazione e lo scambio. Per permettere ciò grande importanza è stata data alla cura degli arredi, sia degli spazi interni sia esterni.

Il progetto che vede in questo libro la sua sintesi finale ha avuto un punto focale di riferimento sul territorio: La Casa della Conoscenza di Casalecchio di Reno (G. Benetti, M. Bergamaschi, I. Fulceri), sulla quale si è sviluppata una ricerca tra ottobre 2013 e marzo 2014 attraverso tre macro temi: popola-

zioni che abitano la biblioteca, uso degli spazi, significati attribuiti alla struttura; ricerca portata avanti tramite osservazioni dirette, interviste semi-strutturate, focus e conversazioni informali.

Sul versante delle popolazioni che abitano la Casa della Conoscenza sono emersi i seguenti elementi: forte eterogeneità, provenienza da diversi comuni del Distretto ma anche dall'ambito metropolitano. Le popolazioni prevalenti sono anziani, adulti, famiglie con bambini, adolescenti, studenti universitari, migranti, persone senza fissa dimora.

Per quanto riguarda l'uso degli spazi si evince una sorta di accoppiamento popolazioni-spazi/servizi, specie nella zona collocata al primo piano: bambini/ragazzi/internet/area studio; mentre l'emeroteca ha visto nel corso degli anni l'aumento della presenza degli anziani, anche come luogo di ritrovo, diventando una sorta di "centro sociale".

Due invece i significati attribuiti alla struttura: diversità e dinamismo. La ricerca ha fatto emergere come la Casa sia percepita da tutti come un "luogo fantastico", ma anche un luogo d'incontro e di aggregazione (specie dalla popolazione anziana). Nei fatti si è in presenza di uno spazio che si colloca tra lo sportello sociale e un servizio a bassa soglia, sia perché arrivano le richieste più diverse sia perché è un luogo dove trovano accoglienza persone con differenti tipi di disagio.

La storia della biblioteca di Casalecchio di Reno, nata dieci anni fa, la pone come uno spazio e un servizio innovativo e partecipato, volutamente, collocato in una posizione di facile accesso e quotidianamente attraversata da differenti target (M. Bosso e F. Abagnato). La struttura architettonica, a vetrate, consente uno scambio tra "dentro e fuori" e vuole trasmettere accoglienza. I recenti cambiamenti sociali, economici e culturali impongono a Casa della Conoscenza di lavorare nell'ambito di una "cultura della accoglienza e della partecipazione", quindi di rispondere ai nuovi bisogni e alle nuove povertà, non solo attraverso luoghi di "cultura", ma anche attraverso luoghi di "accoglienza ed inclusione", dove però bisogna fare i conti anche con l'emergere di situazioni inedite e talvolta conflittuali che devono essere affrontate attraverso una cultura che coniughi "accoglienza" e "sicurezza".

Infine la Casa della Conoscenza è un contenitore d'incontri intergenerazionali, multiculturali e sociali (L. Conti e E. Obiarinze, G. Pancani, G. Raptis) e luogo abituale di aggregazione per i target di riferimento degli educatori di strada, preadolescenti ed adolescenti. È pertanto un luogo di cittadinanza attiva in cui si creano processi di partecipazione che favoriscono coesione sociale. Il lavoro di co-progettazione tra operatori della biblioteca ed educatori di strada portato avanti, anche grazie al Progetto PaCmAn – Percorsi per

Comunità Accoglienti, ha permesso di individuare alcune linee di intervento, in particolare atte a rafforzare le relazioni intergenerazionali ed interculturali.

Nel dialogo che emerge tra queste diverse esperienze si delineano itinerari futuri, si articolano accoglienze e spazi di relazione.

Sulla soglia della Casa della Conoscenza

di *Massimo Bosso e Fabio Abagnato**

La ricerca sull'accoglienza negli spazi culturali metropolitani svolta negli scorsi mesi, e che trova oggi una sua prestigiosa pubblicazione, è stata ed è per l'Amministrazione comunale di Casalecchio di Reno un'occasione importante per riflettere sull'esperienza della Casa della Conoscenza a dieci anni esatti dalla sua inaugurazione. Di questo dobbiamo ringraziare il prof. Maurizio Bergamaschi e l'équipe dei ricercatori del Dipartimento di Sociologia e diritto dell'economia dell'Università di Bologna che l'hanno condotta e l'Associazione di Volontariato Emiliani che ne ha fatto un momento fondante ed essenziale del Progetto PaCmAn - Percorsi per Comunità Accoglienti, riconosciuto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e condotto in collaborazione con il Centro Accoglienza La Rupe, l'Istituzione Casalecchio delle Culture e ASC InSieme.

Dal 28 novembre 2004 Casa della Conoscenza ha costituito e continua a costituire uno degli spazi e dei servizi culturali più innovativi e partecipati dell'Amministrazione comunale e della città metropolitana, al pari di altre strutture come Sala Borsa a Bologna e Mediateca a S. Lazzaro di Savena.

La presenza fisica del suo edificio ha cambiato il volto della città. A distanza di dieci anni si può dire, senza tema di smentite, che la scelta degli amministratori di allora di collocarla al centro di Casalecchio di Reno, su uno dei suoi assi identitari, quale la Via Porrettana, è stata una scelta giusta, lungimirante e vincente soprattutto per migliorare la qualità della vita della comunità e per partecipare, con una propria specifica proposta, alla vita culturale dell'area metropolitana.

* Massimo Bosso, Sindaco del Comune di Casalecchio di Reno (Bologna); Fabio Abagnato, Assessore ai Saperi e Nuove generazioni del Comune di Casalecchio di Reno (Bologna).

Casa della Conoscenza vive da dieci anni nel cuore di Casalecchio di Reno e al tempo stesso è immersa nel flusso continuo di un'intensa mobilità urbana ed extraurbana, tra città e provincia, tra centro e periferia. Un flusso continuo di persone che quotidianamente segue rotte segnate da esigenze di lavoro, di studio, di consumo, di vita e che descrive per questa struttura un profilo di comunità dai confini più ampi e complessi di quelli municipali.

Casa della Conoscenza ha fatto, sin dalla sua nascita, della scelta della accessibilità un tratto fondamentale della sua identità culturale: su una importante arteria stradale, senza barriere architettoniche interne, con ampi orari di apertura al pubblico, con una ricca raccolta di documenti a scaffale aperto, servizi bibliotecari e culturali prevalentemente gratuiti, postazioni internet e servizio Wi-Fi per tutti. Nella scelta architettonica delle vetrate della sua facciata si legge in controluce che Casa della Conoscenza vuole essere un luogo aperto, accogliente e trasparente.

Per questo Casa della Conoscenza è diventata nel tempo una soglia culturale significativa, un luogo qualificato di accesso ai saperi, un punto di osservazione privilegiato di comportamenti sociali che caratterizzano Casalecchio di Reno e la rete dei suoi servizi pubblici sotto molti altri punti di vista.

Questa sua particolare funzione di soglia condanna in un certo senso Casa della Conoscenza ad una stimolante inquietudine culturale, a interrogarsi costantemente sulla sua identità, tra memoria storica e rivoluzione digitale, tra accoglienza e sicurezza, tra comunità e mondo, tra linguaggi e saperi diversi, cifre di una contemporaneità in cui è inevitabilmente coinvolta.

A partire da questo contesto la programmazione culturale della Casa della Conoscenza ha seguito due traiettorie tra loro coordinate: segnare la presenza della cultura nella vita quotidiana dei cittadini, attraverso i qualificati servizi della Biblioteca C. Pavese rivolti all'intera comunità e su specifiche fasce di pubblico, con un'attenzione particolare alle famiglie e all'infanzia; promuovere una cultura del progetto per affermare una vocazione di centro culturale metropolitano su temi forti quali cittadinanza attiva e cultura per la legalità attraverso progetti come *Politicamente scorretto*. Sono stati tanti gli uomini e le donne di cultura di rilievo nazionale che, in questo decennio, hanno contribuito a qualificare queste due traiettorie dell'offerta della Casa della Conoscenza e sarebbe lungo elencarlo.

In questi ultimi anni, sotto la spinta degli effetti della crisi economica, si è aperta una terza pista di lavoro per Casa della Conoscenza, quella della cultura per l'accoglienza e la partecipazione, che deve convivere e coordi-

narsi con le altre due. Di fronte all'emergere di nuovi bisogni e nuove povertà i luoghi di cultura stanno tendendo a divenire luogo di accoglienza, interazione e inclusione tra le diverse fasce di cittadini che li frequentano, determinando anche inediti fenomeni di conflittualità, convivenza e partecipazione.

Il Progetto PaCmAn - Percorsi per Comunità Accoglienti è una opportunità preziosa per riflettere proprio sul ruolo che strutture come Casa della Conoscenza sono chiamate a svolgere in un rinnovato sistema di welfare di comunità.

È un progetto nato due anni fa dalla comune partecipazione con Associazione di Volontariato Emiliani ai *Laboratori di progettazione partecipata*, promossi dall'Ufficio di Piano del Distretto socio-sanitario di Casalecchio di Reno, nell'ambito della L.R. 3/2010, in cui soggetti diversi, pubblici e privati, si sono confrontati in maniera paritaria, su istanze sociali del territorio. L'istanza di Casa della Conoscenza, sotto la spinta di ripetuti fenomeni di conflittualità e di insicurezza al suo interno, poneva alcuni interrogativi: fino a che punto una struttura culturale complessa è chiamata a rispondere a bisogni sociali, anche acuti, espressi dai suoi *abitanti* senza condizionare o compromettere la sua *mission*? Come possono convivere nello stesso luogo *popolazioni* diverse, con bisogni culturali e sociali diversi e a volte conflittuali? Come è possibile coniugare, in uno spazio fortemente accessibile, bisogni di accoglienza, di sicurezza e di cultura?

Come Amministrazione comunale abbiamo cercato di dare risposte ai problemi più urgenti con azioni coordinate tra sicurezza e interventi educativi e sociali: una revisione delle regole di comportamento della Carta dei servizi; interventi periodici di deterrenza e di controllo del Nucleo di sicurezza urbana; un'attenzione costante al decoro, alla pulizia, alla funzionalità e anche alla bellezza degli spazi; il rafforzamento di interventi di educativa di strada sulla popolazione giovanile a fini preventivi sull'uso delle sostanze; la progettazione di interventi di bassa soglia per persone in situazione di disagio conclamato, in collaborazione con l'ASL Distretto di Casalecchio di Reno.

I risultati ci sono stati, ma tutto ciò non è sufficiente. Serve cultura. Per coniugare accoglienza e sicurezza abbiamo bisogno di interrogarci più a fondo sull'identità di luoghi come Casa della Conoscenza e sui bisogni espressi e non espressi dai suoi *abitanti* e dalla comunità circostante. Abbiamo bisogno di far dialogare e convivere i saperi più profondi di amministratori, bibliotecari, operatori culturali, educatori, pedagogisti, operatori della sicurezza e del mondo della ricerca e della comunicazione. E nel contempo abbiamo bisogno di sperimentare nuovi percorsi di partecipazione

dei cittadini e degli *abitanti* della Casa della Conoscenza alla vita e alla programmazione delle sue attività e dei suoi servizi, per renderla non solo più accogliente ma anche socialmente sostenibile.

Nella giornata di studi “Una Casa senza Frontiere” (7 aprile 2014), tappa comune del percorso del Progetto PaCmAn, abbiamo cominciato a farlo, cercando risposte a queste domande con l’aiuto di esperienze bibliotecarie nazionali e internazionali, su temi forti come la mediazione culturale, l’organizzazione degli spazi, la formazione per operatori e cittadini. In quel contesto si è aperto un percorso di confronto di pratiche e saperi tra bibliotecari e educatori che crediamo costituisca una nuova frontiera per i nostri servizi.

Con la pubblicazione della ricerca su Casa della Conoscenza potremo fare riferimento a uno strumento di lettura e di analisi scientifica per le difficili scelte a cui saremo chiamati nei prossimi mesi come amministratori pubblici e tutte le volte che le urgenze e le incertezze del momento ci risveglieranno invece il bisogno di pensieri lunghi.

Di tutto ciò sentiamo il dovere di ringraziare coloro che, a diverso titolo, hanno contribuito alla realizzazione di questo progetto, della ricerca e della pubblicazione.

Casa della Conoscenza: verso uno spazio pubblico accogliente

di *Giulia Benetti, Maurizio Bergamaschi, Irene Fulceri**

Introduzione

Inaugurata nel 2004, Casa della Conoscenza si configura come uno spazio articolato e multifunzionale che comprende la Biblioteca comunale Cesare Pavese, la Sala Polivalente Piazza delle Culture, la Sala Seminari, la Sala lettura e alcune postazioni informatiche connesse ad Internet e, infine, lo Spazio espositivo La Virgola, fisicamente separato dall'edificio principale. Collocata in una zona centrale del territorio di Casalecchio di Reno e lungo le direttrici principali che collegano il Comune a Bologna ed ai paesi limitrofi, la struttura, immediatamente visibile dalla strada, rappresenta, già nelle intenzioni progettuali, un punto di riferimento non solo per il territorio comunale ma anche per le zone circostanti. Il territorio di Casalecchio, infatti, seppur amministrativamente autonomo, si caratterizza sia per l'elevata densità abitativa, sia per la vicinanza e la facilità di collegamenti con il comune capoluogo e i territori limitrofi. Si inserisce così in un continuum metropolitano con cui condivide trasformazioni e criticità.

Casa della Conoscenza si inserisce in una più ampia istituzione denominata Casalecchio delle Culture, nata nel settembre 2006 come strumento di gestione e sviluppo del sistema culturale di Casalecchio di Reno. Tale sistema comprende inoltre il Teatro Comunale, dal 2012 denominato "Pubblico", il Centro Giovanile Blogos e, dal 2010, la Casa per la pace La Fi-

* Dipartimento di Sociologia e diritto dell'economia, Università degli studi di Bologna. Per quanto il lavoro nel suo complesso sia il frutto di una comune elaborazione, Giulia Benetti è autrice del § 1; Maurizio Bergamaschi è autore dell'Introduzione e del § 3; Irene Fulceri è autrice del § 2. Foto di Giuseppe Losacco.

landa e la Casa della solidarietà A. Dubcek. Casalecchio delle culture ha lo scopo di conferire solidità, continuità e sviluppo all'offerta culturale relativa ad un territorio compreso tra provincia e città metropolitana.

Posta su due livelli e circondata da un ampio piazzale, che funge da nodo di interscambio per molte linee di trasporto urbano ed extraurbano, Casa della Conoscenza si articola in numerosi spazi, alcuni funzionalmente definiti, altri meno strutturati, che ne facilitano la fruizione da parte di diverse popolazioni. Al piano terra si colloca, oltre alla Sala polivalente e alla Sala seminari, un ingresso fornito di servizi igienici e distributori automatici, da cui si accede alla Sala emeroteca. Quest'ultima è arredata con grandi tavoli circondati da scaffalature ed è possibile consultare direttamente giornali e riviste. Al secondo piano trovano spazio, da una parte, una sala studio con postazioni individuali, alcuni tavoli per lo studio di gruppo e la maggior parte del patrimonio librario della biblioteca, collocato in scaffalature aperte che incoraggiano una fruizione autonoma. Nell'altra ala si trovano venti postazioni informatiche, i materiali multimediali (dvd, cd), una sala riservata all'infanzia, con tavoli, arredi morbidi e scaffalature su misura, e l'area ragazzi con tavoli per lo studio e la lettura.

L'organizzazione interna degli spazi e dell'arredo, oltre alla pluralità di servizi e supporti disponibili, esprime la volontà di ampliare l'offerta valorizzando, attraverso il materiale multimediale, forme diverse di trasmissione culturale. L'organizzazione spaziale è stata inoltre concepita per fornire alla cittadinanza un luogo aperto e accogliente, in cui sia incoraggiata l'autonoma fruizione dei servizi e degli spazi. In questo senso, Casa della Conoscenza si inserisce idealmente in una più ampia riflessione sul futuro delle biblioteche pubbliche come spazio pubblico plurale, luogo di fruizione culturale ma anche di incontro, socialità e partecipazione (Agnoli, 2009). Come emerge anche dai documenti istituzionali, Casa della Conoscenza si configura infatti come uno degli esempi di nuovo centro culturale metropolitano (simile a Sala Borsa di Bologna e Mediateca di San Lazzaro di Savena). Attraverso le tradizionali funzioni di servizio bibliotecario, di promozione della cultura e di informazione alla comunità, Casa della Conoscenza svolge sempre più le funzioni di luogo di cittadinanza aperto e accogliente per soggetti e generazioni diverse, in cui si esprimono nuove forme di aggregazione e di socialità che, oltre ad esprimere nuovi bisogni, mettono in luce con particolare forza conflitti e problematicità dell'odierna convivenza metropolitana.

Questa impostazione di fondo e le relative criticità, trovano riscontro nella pluralità e diversità di target che frequentano la struttura, sia in termini generazionali, di nazioni di provenienza che socioeconomici. In partico-

lare, come meglio articoleremo in seguito, la struttura è quotidianamente fruita da popolazioni differenti: anziani, studenti, migranti, famiglie con bambini, senza dimora. Ognuna di queste popolazioni esprime bisogni caratteristici e trova, all'interno di Casa della Conoscenza, specifiche risorse a cui attingere.

La compresenza di popolazioni aventi diverse esigenze ed aspettative ha portato, nel corso del tempo e in particolare dalla seconda metà del 2012, all'emergere di situazioni di tensione legate sia alle diverse modalità di fruizione della struttura, sia al verificarsi di episodi critici. Nel corso del tempo, infatti, è stata segnalata, da parte delle istituzioni, delle realtà del territorio a vario titolo coinvolte e di alcuni utenti, una situazione di progressivo degrado della struttura e dei servizi, di sofferenza e insicurezza sociale e di deterioramento del clima interno.

Schematicamente, possiamo suddividere le problematiche emerse in tre macro gruppi: il primo riguarda gli utilizzi strumentali o impropri della struttura e dei servizi; il secondo concerne episodi di microcriminalità o comunque comportamenti di rilevanza penale; il terzo, correlato ai primi due, riguarda la sofferenza organizzativa e gestionale vissuta dal personale di Casa della Conoscenza. Entrando nello specifico del primo gruppo, vengono segnalate criticità rispetto:

- alla presenza e allo stazionamento di alcuni senza dimora nella zona emeroteca;
- all'utilizzo, in particolare da parte di stranieri e adulti in generale in condizione di disagio e/o marginalità sociale, dei servizi igienici e dei distributori automatici posti all'ingresso;
- a fenomeni di competizione per l'utilizzo delle postazioni internet, in particolare fenomeni di "colonizzazione" da parte soprattutto della popolazione giovanile, che attraverso l'utilizzo di tessere non proprie usufruiva delle postazioni per tempi superiori a quelli consentiti.

Questi elementi indicano come, nel corso del tempo, alla naturale funzione di istituzione culturale della struttura se ne sia affiancata un'altra, di risposta a bisogni sociali legati a fenomeni di marginalità o di disagio sociale più o meno gravi, che non trovano risposta in altri contesti. Per quanto riguarda il secondo gruppo, nel corso di un anno sono stati denunciati nove episodi di furto (portafogli, notebook, cellulari), un intervento delle Forze dell'ordine a seguito di una rissa, il fermo di un cittadino straniero, alcuni episodi di danneggiamento, oltre al monitoraggio di potenziali situazioni di spaccio di sostanze stupefacenti. L'insieme di questi episodi, e qui veniamo al terzo gruppo di problematiche, ha prodotto situazioni di tensione con il personale, che ha incontrato difficoltà a gestire le criticità e a far rispettare