

PROGETTO

“CASA DELLA CONOSCENZA”

Triennio 2013/2015

Indice

1. Premessa

2. Dati relativi al progetto

3. Azioni realizzate nel triennio 2013/2015

3.1 Formazione:

3.2 Monitoraggio ottobre/dicembre 2013

3.3 Osservazione ottobre-novembre 2014

4. Valutazione progetto con metodologia RAR (periodo novembre 2014/giugno 2015)

4.1 Aspettative iniziali

4.2 Ricerca azione

4.3 Tabella interviste CdC

4.4 Confronto tra aspettative iniziali (declinate al punto 4.1) e dati rilevati

5. Conclusioni e proposte operative

6. Valutazione sull'esperienza da parte degli educatori

1
1
1
1
1
1

1. Premessa

Casa della Conoscenza è un importante "contenitore d'incontri" intergenerazionale, multiculturale e sociale che non finisce fisicamente con i muri dell'edificio ma che in modo immaginario si estende fino agli scalini esterni e nell'area circostante, luogo abituale di aggregazione di adolescenti in gruppo.

Essere in una dimensione sociale, per nostra natura e per professione, ci permette quando possibile di cogliere, percepire e leggere nuovi fenomeni che emergono sul territorio e che si manifestano in un determinato luogo. Questo è possibile non dando per scontato il luogo come "predefinito e statico", ma dando spazio alla possibilità di aggiungere nuovi significati che si presentano all'interno di una dimensione dinamica e inevitabilmente mutevole.

L'esperienza portata avanti fino ad oggi è stata possibile attraverso il dialogo e l'integrazione con le figure che originariamente sono deputate alla gestione dei servizi in Casa della Conoscenza.

Le figure impiegate all'interno della biblioteca sono state sostenute e accompagnate in un processo di cambiamento sociale finalizzato al rinnovamento e all'aggiornamento delle proprie risorse professionali.

Il progetto "Casa della Conoscenza" nasce dalle osservazioni che nel 2013 i servizi del Comune di Casalecchio, l'Azienda USL di Bologna, in particolare l'area Ser.T. del distretto di Casalecchio di Reno-Porretta Terme, e ASC Insieme hanno riportato rispetto la struttura bibliotecaria "Casa della Conoscenza".

Da tempo il personale della struttura si trovava ad accogliere e a raccogliere le richieste di diverse persone a rischio di forte marginalità sociale e di gruppi informali di adolescenti e giovani, che frequentavano la struttura e l'area circostante.

Questa situazione ha reso evidenti le difficoltà di trovare risposte efficaci e appropriate ai bisogni dei due gruppi frequentanti la struttura e come la struttura stessa, il personale interno e la rete di interventi di educativa di strada e di bassa soglia che svolgevano la loro azione sul territorio, potessero interagire con i gruppi di fruitori e col personale per co-costruire proposte adeguate ai bisogni rilevati.

Il progetto "Casa della Conoscenza" nasce in questo contesto e si è posto fin da subito l'obiettivo di rafforzare la rete territoriale dei servizi che a vari livelli e con ruoli diversificati, ma complementari, favorissero la costruzione di nuovi significati.

A tal fine il progetto ha identificato una serie di obiettivi e realizzato diverse azioni in diversi ambiti sviluppati nell'arco del triennio 2013-2015.

Si è tenuto conto fin dal principio della flessibilità relativa ai cambiamenti di contesto, di target, di problematiche e di risorse che nell'arco dei tre anni si sarebbero potute presentare.

L'assegnazione dell'incarico da parte di Ser.t. e di Istituzione Casalecchio delle culture avviene a seguito della rilevazione delle difficoltà e problematiche emerse nel tempo all'interno della Biblioteca Cesare Pavese.

Chiamati ad operare in un luogo che, nel sentire comune, non è associato alla presenza della nostra figura, la difficoltà percepita da parte dell'intera équipe degli educatori di strada del distretto di Casalecchio di Reno è stata quella di lavorare su un target non propriamente di competenza del servizio stesso.

Essendo l'educativa di strada un'antenna sul territorio, il nostro intervento è stato richiesto per dare

una lettura che confermi o meno ciò che è stato rilevato dagli operatori (presenza di senza fissa dimora, utilizzo degli spazi in particolare dei bagni da parte di gruppi rom, conflitti tra gruppi di utenti...) e possibili risposte (invii su altri servizi del territorio, azioni specifiche da attuare all'interno...).

Anche se il nostro target di riferimento sono principalmente gli adolescenti, in Casa della Conoscenza mai come oggi, è necessario considerare la molteplicità dei target presenti nel contesto ai quali non è possibile negare la presenza o l'utilizzo degli spazi, e quindi vanno integrati e orientati all'interno del servizio o sulla rete territoriale.

La sfida maggiore dell'educatore di strada in Biblioteca è stata quella di vedersi intervenire a fronte dei bisogni di adulti a rischio di forte emarginazione sociale. Non essendo propriamente il target di riferimento del nostro servizio, è stato perciò necessario l'approfondimento di diverse tematiche legate alla marginalità, ai servizi preposti ai bisogni osservati e alle esperienze di altre biblioteche del territorio.

Inoltre, essendo la Biblioteca Cesare Pavese un luogo di passaggio di molti adolescenti dei diversi territori, un'ulteriore sfida è stata quella di far coesistere la visione di educatore di strada "classica" che gli adolescenti hanno, con una versione che vede le stesse figure in una nuova veste.

Valutando la mission del progetto è stato fondamentale lavorare in rete con i bibliotecari, che, vivendo il luogo durante tutta l'apertura del servizio, sono le figure principali di osservazione di tutto ciò che accade nel contesto.

Un altro territorio di sfida è legato al chiarimento iniziale con tutta l'equipe degli operatori sul nostro ruolo all'interno dello spazio. Il nostro poteva essere un lavoro di rilevazione e mediazione che necessariamente non doveva sovrapporsi al loro quotidiano impiego, supportandoli nella comprensione e condivisione delle emergenze.

2. Dati relativi al progetto

Soggetto Capofila: Azienda USL di Bologna Dipartimento di Salute Mentale, Dipendenze Patologiche Area Ser.T. Casalecchio-Porretta Terme, ASC InSieme, Istituzione Casalecchio delle Culture.

Attuatori: Educatori di strada delle Cooperative Sociali OPEN GROUP, CSAPSA DUE e Associazione Girotondo (ora Cooperativa Sociale Tatami)

Referenti: Giampiero Raschi (Ser.T), Davide Montanari (Istituzione), Cristina Vignali (ASC InSieme).

Area territoriale interessata: Casa della Conoscenza e zone limitrofe

Soggetti coinvolti nella rete:

- Ser.T.
- Ausl Distretto di Casalecchio
- ASC InSieme
- Istituzione Casalecchio delle Culture
- Comune di Casalecchio di Reno e Comuni del Distretto
- Referenti dell'intervento: Giampiero Raschi (Ser.T), Davide Montanari (Istituzione) e Cristina Vignali (ASC InSieme)
- Educatori di strada del distretto di Casalecchio di Reno (Coop OpenGroup, CSAPSADUE, Associazione Girotondo ora Coop. Tatami)
- Casa della Conoscenza

Durata: Triennale (2013-2015)

Destinatari del progetto: persone a rischio di forte marginalità sociale che frequentano la struttura e l'area circostante. Gruppi informali di adolescenti e giovani che frequentano la struttura e l'area circostante.

Obiettivi del progetto:

- Fornire agli operatori della biblioteca e dell'educativa di strada strumenti adeguati per la mediazione e la lettura dei fenomeni connessi al consumo di sostanze;
- Rafforzare gli interventi di prevenzione tra struttura e territorio comunale e distrettuale;
- Favorire l'inserimento di utenti nella rete dei servizi;
- Avviare iniziative di prevenzione dei consumi.

Azioni del progetto:

- Attivazione, all'interno degli interventi di tutoraggio adulti, di funzioni di mediazione e lettura dei fenomeni di bassa soglia segnalate dagli operatori della Casa della Conoscenza.
- Attivazione di interventi di prevenzione secondaria su consumi rivolti a giovani in raccordo tra Educativa di strada comunale e equipe distrettuale Giovani in Valle per la forte valenza distrettuale della struttura.
- Programmazione di interventi formativi sul tema dei consumi con personale AUSL su operatori di Biblioteca ed EDS per migliorare le capacità di lettura dei fenomeni;
- Programmazione di interventi di prevenzione sul tema dei consumi (anche delle nuove forme di dipendenza) rivolte alla cittadinanza e all'utenza di Casa della Conoscenza con forme, modalità e linguaggi coerenti con l'identità di struttura culturale del luogo.

3. Azioni realizzate nel triennio 2013/2015

3.1 Formazione:

- Brandoli- Gandolfi per il Sistema dei Servizi rivolti agli Adulti;
- Cavallini-Maura per lo Sprar, immigrati e carcere;
- Esperienze in Sala Borsa o in contesti simili a Casa della Conoscenza;
- Incontro formativo sull'uso di sostanze psicoattive all'interno di Casa della Conoscenza.
- Incontri di Mondi: "L'INCONTRO CON L'ALTRO: SVILUPPARE STRUMENTI"

3.2 Monitoraggio ottobre/dicembre 2013

Abbiamo effettuato 9 uscite totali della durata di 2 ore ciascuna per 2 educatori di strada. Le uscite sono state svolte in momenti diversi della giornata per avere un quadro completo dell'utenza.

Gli educatori del distretto hanno formato coppie educative miste di territori differenti, al fine di avere un quadro completo della provenienza dell'utenza presente. Ogni monitoraggio e mappatura è stata documentata attraverso un report utilizzando una scheda predisposta appositamente dagli educatori.

3.3 Osservazione ottobre-novembre 2014

Gli operatori di strada hanno effettuato nei mesi di Ottobre e Novembre 2014 un'osservazione sistematica negli spazi interni ed esterni di Casa della Conoscenza. Per permettere un'efficace lettura del bisogno, le uscite sono state effettuate in fasce orarie e giornate diverse, per osservare al meglio i flussi in questi spazi. La tabella di seguito riporta i dati emersi.

<i>orari</i>	<i>N° uscite</i>	<i>Adolescenti</i>	<i>Anziani</i>	<i>Adulti*</i>
8:00/10:00	2	Tra 6 e 11	Tra 5 e 8	Tra 40-60
9:00/11:00	2	Tra 5 e 39	Tra 11 a 23	Tra 30-40
10:00/12:00	4	Tra 4 e 10	Tra 10 a 36	Tra 70-80
11:00/13:00	1	Tra 50 e 230	Tra 29 a 55	Tra 30-40
13:00/15:00	4	Tra 40 e 150	Tra 10 e 20	Tra 30-45
14:00/16:00	2	Tra 30 e 50	Tra 10 e 20	Tra 30-40
16:30/19:30	3	Tra 10 e 20	Tra 30 e 50	Tra 40-50
TOTALE	18			

**Registriamo fra gli adulti presenti nello spazio, durante la fascia temporale del monitoraggio, adulti senza fissa dimora presenti negli orari 8-10 e 13-15 nell'atrio e in emeroteca; gruppi di origine rom negli orari 8-10 per utilizzare le macchinette del caffè per fare colazione, spostandosi nello spazio esterno come luogo d'incontro, per ritornare in emeroteca e in sala internet nel primo pomeriggio.*

Rispetto alle situazioni di disagio legate a particolari tipologie di utenti (senza fissa dimora, rom, utenti psichiatrici) durante le uscite sono emerse problematiche relative al rispetto delle regole da parte dei rom presenti soprattutto negli orari mattutini.

In relazione a richieste anomale rivolte ai bibliotecari le tematiche hanno riguardato principalmente: permesso di soggiorno, richiesta di lavoro e assegni di maternità.

Sono stati rilevati anche presunti consumi / scambi di sostanze nel piazzale esterno.

Si presume che la scarsa presenza di senza fissa dimora sia legata alle condizioni metereologiche che per il mese di Ottobre sono state relativamente buone.

Partendo dall'osservazione fatta in questo mese l'equipe educativa si è confrontata sulle azioni da intraprendere al fine di raggiungere gli obiettivi di cui sopra.

Casa della Conoscenza (CdC) si contraddistingue come luogo di scambio e passaggio di una moltitudine variegata di soggetti con età/strumenti/ricieste molto differenti tra loro. Risulta difficile quindi pensare ad un intervento che possa abbracciare un luogo così frequentato, senza attivare una rete territoriale che possa essere considerata come un efficace strumento di risposta alle varie richieste/problematriche emerse in questo luogo.

Si è quindi pensato di svolgere una ricerca azione all'interno di Cdc per approfondire alcune tematiche con i principali attori presenti anche al fine di consolidare la rete territoriale.

Questo ha consentito agli educatori di essere percepiti come mediatori ed ha permesso ai vari attori coinvolti di comprendere il proprio ruolo all'interno della rete, attivando un processo di responsabilizzazione rispetto al contesto.

Da sottolineare infine come il particolare approccio degli operatori di strada si sia inserito in un "territorio inesplorato" come quello costituito da Cdc. Fin dall'inizio, infatti, ci si è interrogati su come le competenze relative alla prossimità ed alle capacità d'osservazione proprie del lavoro di strada si potessero inserire in un contesto bibliotecario.

A questo si è sommato il fatto che di progetti legati all'osservazione del contesto e delle sue dinamiche erano già stata svolta in Cdc e proseguivano, il rischio era quindi quello di riproporre analisi già proposte e tipologie di intervento già attive.

L'intervento svolto quindi è partito dalle osservazioni già fatte, si è cercato di riconsiderare il contesto-biblioteca pensandolo come uno dei tradizionali territori di lavoro dell'educativa di strada. In questa ottica si è operato considerando la specificità del contesto senza però modificare le modalità di approccio mutate dall'esperienza della strada, ovvero l'utilizzo di un approccio empatico e di strumenti che potessero sostenere la relazione ed il contatto con gli utenti, l'osservazione del contesto e la presenza prossimale.

Ogni territorio ha le sue regole e tutti i suoi abitanti in qualche modo hanno un ruolo più o meno formalmente riconosciuto. Questa semplice osservazione è ancora più vera in un luogo universalmente deputato alla cultura come la biblioteca.

La visione delle regole e come queste venivano vissute dai vari attori in campo è stato un utile territorio di osservazione per capire come alcune problematiche potessero essere affrontate in Cdc,

anche senza conflitti o attivando tecniche di mediazione.

Lo spazio esterno alla biblioteca, vissuto come piazza di incontro, è stato un altro ricco punto d'osservazione e di scambio per gli educatori; questo anche perché diversi giovani già conosciuti dagli educatori vivono - anche solo di passaggio - tale spazio.

In conclusione, si può dire che in un contesto nuovo ed al contempo tradizionale come la biblioteca, l'approccio empatico ed il focus sulle relazioni, gli strumenti di prossimità a partire dalla semplice presenza e dall'osservazione, tipici dell'educativa di strada, si sono rivelati utili per comprendere le dinamiche situazionali e offrire una lettura più allargata, che riuscisse a coinvolgere tutti i fruitori di un determinato luogo, che siano essi adolescenti, anziani o adulti.

4. Valutazione progetto con metodologia RAR (periodo novembre 2014/giugno 2015)

La metodologia **Rapid Assessment and Response (RAR)** è applicabile a diversi settori della sanità pubblica e permette di ottenere un quadro reale della situazione in breve tempo ponendosi lo scopo di progettare un intervento appropriato alla realtà in cui va calato.

Il valore aggiunto di questo metodo è il suo orientamento pragmatico e pratico incentrato sull'opportunità di un intervento che pone particolare attenzione alla narrazione, la relazione e l'incontro con l'altro, nel rispetto della centralità della persona. Lorenzo Camoletto del Gruppo Abele è stato il supervisore di questa ricerca azione che si inserisce all'interno della formazione relativa a "giovani in valle", che prevedeva la valutazione di un progetto in essere. Il metodo R.A.R. permette contemporaneamente la valutazione degli operatori ma anche della collettività favorendo la nascita di un "Servizio NON passivizzante": è passivizzante nel momento in cui solo il servizio stesso risponde al bisogno e non lo è più quando dà voce a chi quello spazio lo vive abitualmente (da protagonisti inconsapevoli ad attori di cambiamento partecipato).

4.1 Aspettative iniziali

Il contesto che ci è stato presentato nel 2013 e sul quale si è svolta la nostra azione è un contesto fortemente influenzato dai cambiamenti sociali, dove servizi pubblici di libero accesso come Casa della Conoscenza possono essere identificati come possibili contenitori, accoglienti per i fruitori, ma impropri sia rispetto alle esigenze degli stessi (richieste di supporto di vario genere) e sia rispetto alla formazione del personale bibliotecario; da parte del personale in collaborazione con l'equipe distrettuale di educativa di strada si sono analizzate alcune ipotesi di intervento rispetto ai comportamenti di alcuni utenti, per comprendere come gestire al meglio fenomeni inaspettati che ormai si andavano consolidando.

La fotografia iniziale fatta dagli operatori della biblioteca metteva in luce i principali fenomeni sociali riscontrati e accertati all'interno e all'esterno della struttura che hanno sovraccaricato il sistema di gestione interno della biblioteca: essi riguardavano in particolare un gruppo di senza fissa dimora nella zona dell'emeroteca, che, allo stesso modo del gruppo di origine Rom (anch'esso presente in particolare nell'emeroteca), utilizzavano i servizi igienici e l'area macchinette del piano terra con la stessa modalità di un servizio di bassa soglia. Il gruppo Rom inoltre stanziava costantemente nei pressi degli accessi alla biblioteca o nella zona antistante la struttura.

Altra problematica riscontrata inizialmente era l'utilizzo dell'Area internet da parte di gruppi di giovani, in prevalenza stranieri, che monopolizzavano gli accessi al web senza rispettare il regolamento prestabilito dalla biblioteca, provocando situazioni di conflittualità con le altre tipologie di utenza nella stessa area.

Infine ci sono stati segnalati fenomeni ed episodi di rilevanza amministrativa-penale riscontrati all'interno e all'esterno della struttura.

Tale osservazione, fatta dal personale della biblioteca, ha posto l'attenzione sui seguenti obiettivi:

- Fermare il degrado e il senso di insicurezza che si stava manifestando nella struttura e nei suoi abitanti;
- Evitare lo snaturamento della mission culturale di Casa della Conoscenza di fronte ai

- fenomeni sociali da cui era investita;
- Evitare soluzioni che coinvolgessero esclusivamente le forze dell'ordine;
- Cercare un equilibrio tra sicurezza e accoglienza;
- Valorizzare, rafforzare e sostenere la comunità di cittadini che vive e opera nella struttura e per la struttura.

Dal 2013 a Dicembre 2014 si sono verificati una serie di cambiamenti che hanno modificato la fotografia iniziale che ci era stata presentata; tali cambiamenti derivano in particolare da provvedimenti concordati tra l'istituzione e la biblioteca che hanno inserito nuove regole e nuove azioni: presidio più costante della polizia municipale, regole restrittive rispetto al consumo di alcool e cibi nella zona emeroteca, ingresso vietato (in questa stessa zona) ai cani.

Questo è il punto di partenza della nostra ricerca azione, riportata di seguito, che si è posta l'obiettivo di verificare o smentire le aspettative iniziali, al fine di dare la risposta più efficace per questo contesto e per i suoi frequentatori.

4.2 Ricerca azione

La ricerca azione è iniziata attraverso la costituzione di due distinti Focus Group:

- Il primo Focus Group ha coinvolto i seguenti attori istituzionali: direttore dell'Istituzione Casalecchio delle Culture, responsabile biblioteca Cesare Pavese, rappresentante della Polizia Municipale, responsabile ASC insieme, rappresentante Ser.T.
- Il secondo Focus ha visto coinvolti due rappresentanti del personale bibliotecario, una studentessa universitaria, una donna (madre e fruitrice del servizio solitamente con il suo bambino), un anziano, una rappresentante del personale delle pulizie della biblioteca.

Dalle risposte si sono evidenziati:

1. Punti di forza e criticità del luogo.
2. Punti di vista in comune fra i due focus.
3. Dati utili per costruire interviste da sottoporre agli utenti della biblioteca con la finalità di confermare o smentire le percezioni registrate dai due focus.

1. Cosa rende attrattivo questo luogo?	CRITICITÀ	PUNTI DI FORZA/RISORSE
<i>1 Focus group istituzionale:</i> -direttore Istituzione -polizia municipale -rappresentante ser.t -responsabile	- Atrio-entrata. -Uso inappropriato degli spazi (bagni, macchinette...) -Fruizione esclusiva degli spazi a target specifici (compartimenti stagni)	-Mediazione degli educatori -Utenza proveniente da altri Comuni. -Controlli da parte della Polizia Municipale

biblioteca -responsabile ASC insieme	-Alcune difficoltà di mediazione dei bibliotecari di fronte a richieste non aderenti all'ambito culturale	-Collaborazione con l'Università di Bologna.
2 Focus group informale: - bibliotecari -utente adulta -utente anziano -utente studente -personale delle pulizie	-Difficoltà di convivenza tra diverse "tipologie" di utenti. -Condizioni dei bagni -Scarsa percezione o interesse negli scambi interculturali.	- Ottimo collegamento con le scuole - Co-costruzione dei percorsi tematici - Incontri intergenerazionali -Alternativa positiva al bar - Spazio progettato per accogliere un' eterogeneità dei fruitori
CONFERME		-Buona accoglienza e relazioni positive con il personale. -orario continuato

2: Cosa c'è, cosa manca?	CRITICITÀ	PUNTI DI FORZA/RISORSE
1. Focus group istituzionale: -Direttore Istituzione -Polizia municipale -Rappresentante Ser.t -Responsabile Biblioteca -Responsabile Asc Insieme	- Poca partecipazione attiva degli universitari -Mancanza di spazio fisico per gli adolescenti - Mancanza di azione concrete rispetto alle problematiche -Scarsa partecipazione degli utenti rispetto alle attività organizzate -Il degrado può incidere negativamente sull'immagine del luogo	-Alta professionalità dei dipendenti -Presidio costante della polizia municipale della zona esterna -Occasionale versatilità dello spazio a favore degli utenti (festa di compleanno bimbi)
2 Focus group informale:	-Pochi computer per bambini e ragazzi mattina e sabato pomeriggio	-Spazio caldo dove leggere il giornale e ricaricare il cellulare

<ul style="list-style-type: none"> - Bibliotecari - Utente adulta - Utente anziano - Utente studente - Personale delle pulizie 	<ul style="list-style-type: none"> - Mancanza di materiale per l'infanzia (film) - Mancanza spazio proiezioni film - Mancanza spazio espositivo - Difficoltà di gestione ricariche telefoni - Scarse condizioni igieniche dello spazio esterno - Possibile disturbo durante lo studio a causa delle pause rumorose di alcuni studenti sul terrazzino - Comportamenti inadeguati nel passaggio fra biblioteca e virgola 	<ul style="list-style-type: none"> - Libri di narrativa e didattici, internet - Opportunità di un bagno pubblico - Pulizia spazi interni - Alta affluenza di utenti di altri Comuni - Socializzazione
CONFERME	<ul style="list-style-type: none"> - Uso improprio dei bagni - Struttura non sempre versatile - Chiusura del lunedì - Scarse condizioni igieniche nello spazio esterno 	<ul style="list-style-type: none"> - Ricchezza di servizi e opportunità

A seguito dei Focus Group abbiamo fatto dei questionari su un campione più ampio di frequentatori. L'obiettivo era quello di verificare o smentire i risultati ottenuti tramite i Focus. Le domande presentate sono state le seguenti:

1. "Pensi che l'atrio di CdC, e i servizi che offre questo spazio, rispondano ai tuoi bisogni?" (sì...perchè? /no...perchè?) *Questa domanda ha indagato i bisogni esperiti.*
2. "Ti piacerebbe entrare in contatto con altri utenti della biblioteca per ampliare i tuoi interessi?" (sì...in che modo? /no...perchè?). *Questa domanda ha indagato le interazioni ipotetiche desiderate.*
3. "Questo luogo è per te uno spazio sicuro e protetto?" (sì...perché? /no...perché?). *Questa domanda ha indagato la percezione di sicurezza e di rischio di CdC.*
4. "Cambieresti qualcosa di questo luogo?" (sì...cosa e come? /no...perché?). *Questa domanda ha indagato il desiderio di cambiamento e trasformazione di CdC.*

Il campione è stato composto da 30 persone, suddivise in 6 categorie (adolescenti, persone senza fissa dimora, adulti, anziani, studenti e Rom). Il numero di persone di ogni categoria a cui abbiamo somministrato il questionario è stato determinato in base alla frequentazione di quella stessa categoria all'interno della biblioteca. Ad esempio, se consideriamo che il 20% di frequentatori della biblioteca sono ANZIANI, faremo i questionari a 6 persone di quella categoria (20% di 30 = 6).

Tra i dati richiesti oltre al gruppo di appartenenza, abbiamo chiesto alcuni dati personali al soggetto

intervistato, come età e comune di residenza. In questo modo è stato possibile ricavare dati interessanti sul flusso di arrivi alla biblioteca. I dati ricavati ci indicano che la biblioteca è frequentata da persone di Bologna e Casalecchio ma anche da molte persone di tutta la Valsamoggia, Sasso Marconi e Zola Predosa, soprattutto rispetto alle categorie di adolescenti e studenti.

Riguardo alla modalità di somministrazione delle interviste, gli educatori hanno posto direttamente le domande agli intervistati per evitare di lasciare a lui/lei la compilazione senza scambio, senza dialogo. Questa modalità ha permesso di entrare meglio in relazione coi vari soggetti attivando così un confronto più spontaneo.

I dati emersi confermano i risultati dei Focus Group.

I risultati delle interviste al "gruppo di comunità" (utenti del luogo), che si trova già dentro al processo (da protagonisti inconsapevoli ad attori di cambiamento partecipato) diventano per gli operatori una risorsa imprescindibile per attuare ipotesi di intervento concrete che rispecchino esigenze condivise.

4.3 Tabella interviste CdC

Giallo: aspettative degli educatori rispetto alle risposte alle interviste

Verde: conferma o smentita delle aspettative degli educatori

POPOLAZIONI- ARGOMENTI	ADOLESCENTI	ANZIANI	MARGINALITÀ	STUDENTI	ADULTI
ATRIO E BISOGNI (Domanda 1)	Buona risposta.	Maggiore progettualità e coinvolgimento	Sì per orario e macchinette. No per servizi igienici.	Buona risposta.	Buona risposta.
	Sì per grande accessibilità con alcune riserve su pulizia bagni.	Sì con alcune riserve su quantità di giornali e frequentazioni di altri gruppi.	Sì con richiesta di presa di corrente.	Sì ma solo per pausa ed alcuni non frequentano proprio l'atrio.	Sì, ma si richiede più varietà nei giornali.
SCAMBIO (domanda 2)	No.	Sì, magari con qualche riserva.	Sì.	No.	No.
	Sì, c'è interesse a socializzare.	No.	No.	No.	Non tutti sentono l'esigenza di scambio (50%).

	Sì.	No.	Sì.	No.	Sì.
SICUREZZA (domanda 4)	L'interno della biblioteca è sicuro. Sull'esterno viene riportata situazione di disagio mai vissuta personalmente ma riportata da racconti altrui.	Sì, meglio del passato. La percezione è legata alla frequentazione di gruppi particolari (extracomunitari, rom, senza fissa dimora).	Sì.	Sì ma con alcune zone d'ombra legate all'esterno e all'atrio.	Sì.
PROPOSTE (domanda 3)	Sì rispetto a giorni di apertura (lunedì) e spazi dove sedersi. Sull'interno ok così.	Sì, uno spazio di socialità. Apertura del lunedì.	Più servizi e spazi di socialità.	Nessuna.	Più servizi per bambini.
	Richiesta di uno sportello d'informazioni.	Richiesta apertura lunedì e telone per esterno (periodo invernale).	Bar dentro e più pc.	Apertura Lunedì, poche prese pc, rumore nel terrazzo, utilizzo dei pc esclusivo per studenti e copertura esterna per pioggia.	Pochi problemi emersi. Problemi strutturali (piove dentro). Ampliamento catalogo.
Proposte esplicite ed implicite dei protagonisti	Sportello informazioni, aiuto compiti, scambio di competenze (laboratori) e spazio d'incontro.	Apertura lunedì e spazio esterno coperto.	Più pc, più prese elettriche, libri in lingua, servizio bar.	Apertura Lunedì e ristrutturazione copertura per pioggia. Utilizzo esclusivo dei pc e bisogno del silenzio.	Ristrutturazione copertura per pioggia e ampliamento catalogo.
	C'è un bisogno di relazione e aggregazione che per ora non trova risposta. Luogo non attrattivo per adolescenti.	Bisogno di relazioni non predeterminate. Aumentare gli spazi di socialità (più circolarità).	Bisogno di accoglienza e integrazione rispetto al luogo (libri in lingua).	Bisogno di uno spazio esclusivo ed eventi adeguati a loro.	Rendere il luogo più attraente e funzionale (libri in lingua).

4.4 Confronto tra aspettative iniziali (declinate al punto 4.1) e dati rilevati

La precedente tabella, raccoglie le interviste effettuate su un campione significativo di frequentatori di questo luogo e permette un'immediata lettura di ciò che viene confermato e ciò che invece viene smentito.

Come detto precedentemente il luogo si contraddistingue per essere un contesto polivalente e diversificato sia per risorse che conseguentemente per fasce di utenza.

Ciò che quindi è emerso nei primi monitoraggi è stato successivamente confermato anche nelle interviste che hanno messo in luce le grandi risorse e l'alto livello di accoglienza offerta in Casa della Conoscenza. Purtroppo però, si nota che questa grande varietà e diversificazione d'offerta in certi casi può diventare anche un punto di criticità in quanto le varie utenze non sembrano tutte disponibili alla relazione con gli altri. C'è in questo senso un desiderio di "esclusività" rispetto ad alcuni spazi portato avanti più o meno esplicitamente da alcune fasce d'utenza.

Tuttavia appare chiaro dalle stesse interviste - e ci sembra utile sottolinearlo - che alcune letture particolarmente negative rispetto al degrado ed al senso di sicurezza dell'utenza non vengano riportate se non in minima parte.

Le esigenze dei fruitori di Casa della Conoscenza sembrano quindi concentrarsi meno sull'immagine dello spazio quanto più sui servizi offerti, ognuno nel suo specifico ambito di utilizzo. In questo quindi, si nota una sostanziale visione del luogo per "compartimenti stagni" che era già stata posta come criticità nel focus group istituzionale. La grossa sfida che un luogo come Casa della Conoscenza pone è quella di una visione d'insieme che possa rispondere alle esigenze delle utenze ma al contempo non ne assecondi troppo i desideri di esclusività.

Senza soffermarsi in risposte ed analisi che non ci competono crediamo però che partendo dai molti punti di forza elencati dagli stessi utenti, si possa lavorare per implementare maggiormente i servizi offerti e accettare le sfide che si hanno in un luogo come questo.

5. Conclusioni e proposte operative

L'analisi dei report ci consente di formulare alcune ipotesi operative da proporre negli spazi della biblioteca in cui sono emersi bisogni impropri. Mentre il piano superiore risponde in modo più congruo ed esaustivo alle richieste di attività strutturate (studio, navigazione internet, spazio bimbi), l'emeroteca, l'atrio e il piazzale esterno risultano luoghi maggiormente dinamici e per questo caratterizzati da maggior complessità sociale e relazionale.

Le seguenti proposte si spiegano su tre livelli:

1) Rafforzamento della rete dei servizi sociali:

In linea con un'identità evoluta in "biblioteca sociale", Casa della Conoscenza necessita di un consolidamento con la rete territoriale dei servizi, al fine di rispondere al meglio, attraverso azioni condivise con il personale dei servizi (educatori, A.S., ecc..) e personale bibliotecario, a fenomeni relativi a bisogni sociali, sanitari o eventualmente altri che possono emergere (ad esempio persone in carico al servizio frequentatori della biblioteca, lettura di comportamenti della sfera socio-sanitaria, senza fissa dimora, ecc.).

Per permettere ciò è necessario:

- evidenziare possibili linee guida, evitando risposte date solo dall'emergenza, che sono destabilizzanti a più gradi;
- -condivisione degli operatori di bisogni sociali e/o sanitari emersi o che possono emergere in Casa della Conoscenza (in collaborazione con gli educatori di strada);
- -incontri fra personale bibliotecario ed educatori professionali per i soggetti seguiti dai servizi sociali o sanitari, frequentatori di Casa della Conoscenza, per agire al meglio in caso di necessità.

2) Prevenzione dei comportamenti a rischio di adolescenti e adulti: il piazzale esterno come possibile spazio integrato

Il piazzale esterno, già identificato come spazio integrante della biblioteca stessa, è un luogo di incontro, scambi e attese soprattutto da parte della popolazione giovanile, che potrebbe rientrare nella programmazione di Casa della Conoscenza, con attività di prevenzione, culturali, informative, volte a coinvolgere gli utenti "esterni-interni", disincentivando così azioni di degrado o illecite.

Nonostante i dati emersi non rilevino la percezione di pericolo rispetto al consumo di sostanze psicoattive all'interno della biblioteca (due episodi nel 2013-2014 relativi al consumo di alcol da parte di adulti) registriamo invece, rispetto al piazzale esterno la percezione di maggior degrado e confermiamo, quindi, la necessità di:

- incontri di prevenzione sui comportamenti a rischio, consumo di sostanze psicoattive e nuove dipendenze attraverso attività mirate;
- incontri formativi su tematiche giovanili (comportamenti a rischio, stili, comunicazione giovanile, ecc..) rivolti a tutta la cittadinanza, al fine di promuovere una cultura di "comunità educante";
- riqualificazione del piazzale con possibili allestimenti a favore di momenti di

interscambio, relazioni, comunicazione, cultura come ad esempio: "Il baratto interculturale" (programmazione di baratto di oggetti, di storie, favole appartenenti a culture differenti nel piazzale esterno/interno); "l'attesa del bus..."; (ipotesi di una bacheca/pannello nel piazzale esterno in cui raccogliere i pensieri estemporanei in attesa del bus. Raccolta dei pensieri anonimi, con luogo di provenienza ed età).

3) **Favorire relazioni fra i fruitori dello spazio interno con particolare attenzione alle azioni di inclusione e accoglienza:**

Fornire strumenti che attraverso il filo conduttore del racconto, pongano l'offerta culturale della biblioteca come veicolo/risorsa dei bisogni dei gruppi sociali analizzati, favorendone la socializzazione a più livelli:

- "Autobiografie e Racconti in Casa della Conoscenza": creare un gruppo in cui dato un argomento ognuno possa portare una storia personale. La narrazione come veicolo di competenze, storie ed esperienze personali mediata da un oggetto o un libro che porti alla luce nei soggetti parti della propria identità da condividere. L'obiettivo è quello di creare degli spazi di comunicazione e condivisioni di parti di sé, per dare valore alle esperienze di vita di tutti i frequentanti. Il lavoro potrebbe essere portato avanti da un piccolo gruppo multietnico flessibile a cui affidare la redazione di "Autobiografie in Casa della Conoscenza" in lingue differenti.
- "Biblioteca vivente": uno strumento simile come obiettivo, ma differente per modalità, potrebbe essere proposto dall'associazione culturale "Biblioteca Vivente", già in contatto con Casa della Conoscenza. È una vera e propria biblioteca con lettori, bibliotecari e un catalogo di titoli. I libri sono persone in carne ed ossa che si mettono a disposizione dei lettori per raccontare la propria vita, spesso caratterizzata da esperienze di minoranza e discriminazione. L'associazione culturale "Biblioteca Vivente" ha tra gli obiettivi: educare alla realtà interculturale, promuovendo una convivenza basata sulla conoscenza ed il rispetto delle diversità; far vivere la diversità come un valore aggiunto e un divertimento alla comunità locale. L'obiettivo ultimo è proprio quello di "prendere in prestito un pregiudizio e guardarlo in faccia". Una caratteristica essenziale di questa modalità di intervento è che porta il cambiamento di quello spazio fisico che è soggetto a critiche e difficoltà (emeroteca e atrio).
- La rivista "Casalecchio news" potrebbe essere una piattaforma di condivisione con la cittadinanza in cui evidenziare il lavoro svolto e dare spazio ai protagonisti delle diverse azioni.
- In ultimo, sarà programmata la restituzione del lavoro svolto ai diversi protagonisti che hanno contribuito allo svolgimento della ricerca: personale bibliotecario, Istituzioni, Servizi Sociali, Ser.t, cittadini e cittadine.

6. Valutazione sull'esperienza da parte degli educatori

L'esperienza di Casa della Conoscenza ha permesso agli operatori di avere una presenza costante in un luogo centrale per gli incontri tra gli adolescenti del distretto, e ha consentito loro di sperimentare approcci di relazione con nuove tipologie di utenza, molto differenti rispetto alle loro esperienze: gli adulti, gli anziani, i rom, senza fissa dimora e il loro vissuto.

In una valutazione complessiva del progetto “Casa della Conoscenza”, risulta necessaria una suddivisione del percorso in due fasi: una prima di formazione su tematiche relative ai bisogni rilevati-segnalati e osservazione del luogo; una seconda di rivalutazione della mission e ricerca-azione sul campo.

Durante la prima fase di lavoro con gli adulti (adulti, rom, sfd, anziani), gli operatori si sono messi in gioco e hanno sperimentato un'esperienza del tutto nuova. Tante le osservazioni che nelle diverse fasce orarie hanno consentito di suddividere l'utenza in categorie specifiche di nostro interesse.

Da qui la necessità di partecipare ad alcuni incontri di formazione per conoscere i servizi per gli adulti dei comuni di Bologna e di Casalecchio di Reno e le possibili strategie di aggancio (o comunque di risposta diretta) con questo nuovo target.

Per quanto riguarda il lavoro con gli adolescenti, il luogo Casa della Conoscenza si è dimostrato essere un punto di incontro tra tutti i giovani che provengono dai diversi comuni del distretto. Ha permesso agli operatori di capire quali fossero le relazioni esistenti tra i gruppi informali dei diversi territori e quali le dinamiche instaurate tra loro. Inoltre le uscite incrociate tra educatori dei differenti territori hanno favorito la conoscenza dei singoli gruppi di ogni comune e hanno fornito agli operatori maggiori strumenti da poter utilizzare anche nelle rispettive municipalità.

Gli operatori hanno potuto riconoscere sul proprio territorio la presenza di gruppi informali provenienti da altri territori del distretto.

Nella seconda fase del progetto, si è deciso di utilizzare la metodologia RAR per dar voce ai reali bisogni di tutti gli attori che vivono lo spazio, e quindi condividere con le istituzioni alcune possibili azioni di risposta.

Essendo una metodologia che prevede una ricerca-azione ma adattata in un contesto in continuo cambiamento, è evidente che gli obiettivi si modificano ciclicamente rispetto ai cambiamenti stessi.

Gli strumenti (focus group e interviste) sono stati essenziali nella condivisione con tutta la popolazione di Casa della Conoscenza delle effettive problematiche e delle diverse percezioni che queste producono.

Una grande sfida da parte dell'intera equipe dell'educativa di strada è stata quella di far emergere le differenti aspettative e richieste da parte di tutti i servizi coinvolti.

Allo stesso modo abbiamo coinvolto tutte le categorie di utenza che intervengono in quello spazio mettendo in comunicazione i differenti bisogni.

Tutto ciò ha permesso all'equipe di comprendere cosa effettivamente è possibile attuare all'interno di questo spazio, in un'ottica di efficacia e che tenga in considerazione le aspettative dei diversi attori coinvolti.

Nonostante la crescita professionale (da un lato puramente formativa, dall'altro la possibilità di mettersi in discussione rispetto ad un target nuovo), gli educatori hanno riscontrato alcune difficoltà dell'incarico stesso: avere un termine specifico nella progettualità, la richiesta iniziale che più che essere un'esigenza risulta un'emergenza, un lavoro centrato più che sulla prevenzione sulla riduzione del danno, il tutto con risorse limitate, che influenzano la costruzione di relazioni

significative (base dell'eds).

In conclusione, l'esperienza, che potremmo definire formativa per le caratteristiche di sinergia nel lavoro con target/ruoli differenti che condividono lo stesso spazio, oltre a essere stata innovativa ci ha permesso di leggere anche alcune criticità dei contesti pubblici attuali, condizionati da una popolazione variegata e sempre in movimento, a volte difficile da afferrare e a volte isolata. Ci ha colpito molto il termine "solitudini della contemporaneità" che abbiamo raccolto da un partecipante a un focus group svolto durante il progetto, perché rappresenta per noi educatori la sfida e l'obiettivo attuale del lavoro di prossimità oggi all'interno di quelle piazze diverse da quelle sempre conosciute e vissute, come ad esempio sono le piazze virtuali o le piazze delle biblioteche sociali. Questo progetto ha rappresentato dunque per tutti noi uno stimolo e una direzione di lavoro che speriamo di poter ulteriormente sviluppare.

**L'equipe di Educatori di Strada
del Distretto di Casalecchio di Reno**

Manuel Mesoraca
Leonella Conti
Francesca Marani
Ilaria Capucci
Monia Mattioli
Pedro Aguilar
Riccardo Tarantino
Azzurra Marcelli