

Introduzione

1. Tutto ciò che è pubblico va difeso e rafforzato. Questa perentoria affermazione va messa sullo sfondo di tutto quello che leggerete nelle pagine che seguono. Crediamo che questa difesa vada fatta in molti modi e su diversi piani. Uno di essi è quello in cui ci si impegna ad aggiornarne il significato: le idee oggi in circolazione su che cosa sia il «Pubblico» sono nate il secolo scorso. Considerando che nel frattempo il mondo è cambiato enormemente, è certo che anche anch'esse devono cambiare.

Su questo terreno il contributo specifico di *Fare assieme* è la proposta di una nuova generazione di servizi pubblici: servizi che rispondano a bisogni sociali stimolando e supportando la creazione di nuove comunità. Servizi il cui compito è (anche) quello di rigenerare il tessuto sociale. Perché la socialità è un bisogno umano ed è determinante per lo stato di salute dei cittadini. Ma, soprattutto, perché l'esistenza di un tessuto sociale ricco e dinamico è la condizione necessaria per affrontare in modo collaborativo molti dei grandi problemi con cui oggi ci dobbiamo confrontare. Riconoscere che le persone hanno al tempo stesso la necessità e il diritto di essere attive e collaborative implica un ruolo rinnovato per il Pubblico. Cioè per l'insieme di chi opera per l'interesse generale.

Occorre dunque ridefinire il concetto di «Pubblico» e in particolare di «servizi pubblici». In un momento in cui il neoliberalismo e la sua idea di Stato minimo stanno mostrando al tempo stesso la loro brutalità e i loro limiti, questa ridefinizione è quanto mai necessaria. Da più parti è infatti richiesto un nuovo protagonismo dello Stato. Cioè, appunto, del Pubblico. Ma è importante che vi sia una visione

adeguata ai tempi: un Pubblico che non diventi una stampella del neoliberismo (come rischia di succedere: un Pubblico che con le sue politiche smantella sé stesso e supporta attivamente l'iniziativa privata con l'ossessione verso modelli tipici dell'impresa, che riducono i cittadini a clienti). Ma neppure un'idea di Pubblico che cerchi di portare ai sistemi centralistici e assistenzialistici del secolo scorso (con tutti i meriti che possono aver avuto, ma anche con tutti i limiti che hanno mostrato). Un Pubblico che sappia anche riconoscere e stimolare le energie sociali diffuse nella società, nell'assunzione di fondo che senza metterle in campo non è possibile andare verso una società più equa, solidale ed ecologica.

2. L'innovazione tecnologica e organizzativa e la competizione spinta dai modelli economici neoliberali hanno contribuito a orientare le aspettative verso soluzioni individuali, vale a dire pensate e proposte per persone considerate come utilizzatori e clienti isolati. Ma non solo. Come scriveva già molti anni fa Richard Sennett, stiamo perdendo la capacità di collaborare: una capacità che sarebbe intrinseca alla nostra natura di animali sociali, ma che possiamo mantenere, rigenerare o perdere secondo il contesto sociale in cui ci troviamo a vivere.

Lo sviluppo di nuove capacità di collaborare è in linea con la tradizione con cui sono nati i servizi pubblici, come afferma l'articolo 1 della legge che nel 1978 istituisce il Servizio Sanitario Nazionale: «l'attuazione del servizio sanitario nazionale compete allo Stato, alle regioni e agli enti locali territoriali, garantendo la partecipazione dei cittadini». Erano gli anni Settanta e la spinta ad andare in questa direzione arrivava da una forte pressione dei movimenti politici e sociali di quel tempo, portando il sistema politico italiano ad aprirsi alla partecipazione, istituendo, per esempio, gli organi collegiali nelle scuole e i consigli di circoscrizione nei quartieri. Oggi, mezzo secolo dopo, quest'idea di partecipazione e quest'idea di Pubblico non sembrano più sufficienti per affrontare la natura delle sfide complesse e interconnesse con cui ci dobbiamo confrontare. Ed è proprio da esse che nascono le motivazioni più profonde che hanno portato alla proposta avanzata in questo libro: *Fare assieme* discute infatti quale oggi sia, o dovrebbe e potrebbe essere, il ruolo dei servizi pubblici.

3. L'idea corrente di servizio pubblico si riferisce a un'infrastruttura che risponde a riconosciuti bisogni sociali. Ci sembra che questa semplice definizione sia tuttora valida. Però oggi non basta. Se in passato, infatti, c'era un implicito consenso sul suo significato, ora non è più così chiaro: quali sono i bisogni sociali cui rispondere? E soprattutto come può un'infrastruttura proporsi di soddisfarli? Nel secondo dopoguerra la risposta era: riconoscendo i problemi dei cittadini e offrendo soluzioni puntuali e standardizzate, cioè relative a ogni singolo problema e valide per tutti. Allora questa risposta sembrava buona perché la società appariva omogenea e i cittadini creavano nodi di reti sociali funzionanti (famiglie, vicinato, organizzazioni sociali capillarmente distribuite sul territorio). In questo quadro i servizi pubblici rispondevano a specifici bisogni di apprendimento, salute, sicurezza sociale in modo complementare alle attività diffuse e quotidiane che, su questi stessi temi, erano messe in atto dalle reti sociali esistenti. Erano poi queste ultime che completavano e localizzavano il servizio standardizzato, adattandolo alla vita delle persone e delle comunità.

Oggi questa situazione è sempre più rara: i servizi pubblici si trovano a operare in un deserto sociale in cui ci sono sempre meno reti di prossimità in grado di svolgere le attività di servizio diffuse e quotidiane. Non solo. Essi devono confrontarsi con un contesto sociale in cui l'aumento della popolazione anziana e delle malattie croniche genera un'inedita necessità di cura e supporto diffuso e quotidiano. Viviamo in una società sempre più liquida, multiculturale, con sempre più famiglie composte da persone sole.

Se così stanno le cose, i servizi pubblici non sono in grado di rispondere alla domanda sociale emergente non solo perché vengono tagliati, ma anche perché sono stati costruiti su un modello di società che non esiste più.

Ma se la concezione novecentesca dei servizi pubblici non può più funzionare, in quale direzione è opportuno andare? La risposta che con questo libro vorremmo dare si pone nel filone di chi pensa che, in qualche modo, la dimensione collettiva e mutualistica dei bisogni sociali deve essere rimessa in campo. Ma per farlo, a fronte dell'indebolimento delle reti sociali che caratterizza le società contemporanee, è necessario che questa dimensione collettiva e mutua-

listica venga ricostruita. Non solo. Bisogna che la sua esistenza sia riconosciuta come un nuovo diritto sociale: quello di poter rompere l'isolamento in cui siamo stati spinti e re-imparare a collaborare. In altre parole: il diritto di essere nodi di reti sociali che ci permettano di immaginare e mettere in atto iniziative e progetti di vita praticabili proprio perché fatti assieme ad altri.

La nostra proposta, pertanto, è che oggi debba emergere un'inedita generazione di servizi pubblici che sia in grado di stimolare e supportare la creazione di nuove reti sociali. E quindi di nuove comunità. Il che significa anche che deve emergere una nuova generazione di funzionari pubblici: non più solo erogatori di servizi predefiniti, ma attivatori di coesione sociale, vicinanza, ascolto e cura.

4. Il libro introduce l'idea che – in forma minoritaria e spesso non riconosciuta – questa nuova generazione di servizi pubblici stia in realtà già emergendo. In Italia e non solo, l'innovazione sociale che ha caratterizzato gli ultimi vent'anni ha generato anche iniziative di innovazione istituzionale che di fatto sono l'anticipazione dei servizi pubblici collaborativi di cui qui stiamo parlando: innovazioni socio-istituzionali che, in diversi campi d'azione (scuole, biblioteche, case della salute e case di quartiere), si sono aperte alla collaborazione con i cittadini e le associazioni del territorio. E che, così facendo, hanno stimolato e sostenuto delle reti sociali capaci di rispondere a bisogni emergenti e di farlo in modo articolato e sensibile alla diversità dei contesti.

Ciascuno dei campi d'azione in cui queste iniziative sono apparse propone una propria lunga e interessante storia di pratiche e di riflessioni. Il contributo originale di questo libro è di averle messe una vicina all'altra evidenziandone i tratti comuni. Mostrando che ciascuna delle innovazioni socio-istituzionali cui si fa riferimento può essere considerata come un prototipo funzionante nel proprio specifico campo d'azione di una stessa nuova ampia tipologia di servizi: i servizi pubblici collaborativi, appunto.

La loro osservazione permette di fare considerazioni che ci sembra importante indicare in quest'Introduzione.

La prima è che i servizi pubblici collaborativi propongono un radicale cambiamento rispetto ai servizi pubblici novecenteschi, ma

sono coerenti con le indicazioni della nostra Costituzione quando nell'articolo 3 parla di effettiva partecipazione di tutti all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese. E quando indica una strada sul come farlo nel principio di sussidiarietà orizzontale, con l'articolo 118, dove scrive che le istituzioni devono favorire «l'autonomia iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale». Tutto questo ci porta a riconoscere un aspetto importante della proposta che il libro discute: se pure l'idea di servizi collaborativi si stacca da quella che ha dato forma ai servizi pubblici novecenteschi, essa può trovare solide radici nella nostra Costituzione.

La seconda considerazione è che i servizi pubblici collaborativi, nel loro insieme, concorrono a produrre una nuova e necessaria idea di Pubblico che non si basa sul pensare che ci sono dei cittadini-utenti con dei bisogni a cui il Pubblico deve dare risposta. Ma che considera i cittadini come persone dotate di capacità, con cui il Pubblico deve collaborare. Il che, incidendo su organizzazione, contenuti e ruolo degli operatori dei servizi, fa anche emergere inedite domande di competenze, modalità di lavoro e inquadramento amministrativo.

La Prima parte del libro inizia dunque con la nostra proposta di servizi pubblici collaborativi, aggiornata alla luce di ciò che è emerso dal lavoro di preparazione di cui si è detto (Capitolo 1). Seguono poi dei capitoli che approfondiscono e problematizzano la proposta iniziale, mettendola in relazione con quattro grandi temi che in essa convergono: l'innovazione sociale e quello che essa ci ha insegnato (Capitolo 2); l'innovazione istituzionale e le politiche pubbliche che ne sono derivate (Capitolo 3); l'evoluzione recente delle forme della partecipazione (Capitolo 4) e la necessaria ridefinizione delle idee e delle pratiche dei servizi (Capitolo 5). Questa Prima parte si conclude con una visione d'insieme su come l'evoluzione di diversi servizi pubblici nella direzione che qui abbiamo messo in luce potrebbe portare alla creazione di una nuova infrastruttura sociale diffusa (Capitolo 6).

La Seconda parte presenta undici contributi che sono le risposte che i nostri interlocutori hanno dato alla domanda che abbiamo loro posto: come il tuo lavoro si interseca con il tema dei servizi pubbli-

ci collaborativi? I testi che ne sono derivati presentano le traiettorie proposte attraversando diversi territori: biblioteche, con Antonella Agnoli (Capitolo 7); scuole, con Andrea Morniroli e Silvia Mastrolillo (Capitolo 8); case della salute con Franco Prandi, Benedetta Riboldi e Franco Riboldi (Capitolo 9); beni culturali con Roberta Paltrinieri (Capitolo 10). E poi le case di quartiere, con Ilda Curti ed Erika Mattarella (Capitolo 11); gli spazi sociali, con Carlo Andorlini (Capitolo 12); i centri culturali con Roberta Franceschinelli e Cristina Alga (Capitolo 13); la visione di questi temi nei Paesi nordici, con Nicola Morelli (Capitolo 14). In fine, seguono tre capitoli che discutono i servizi collaborativi emergenti, da tre angolature fondamentali: la partecipazione, con Daniela Ciaffi (Capitolo 15); i media digitali, con Giovanni Boccia Artieri (Capitolo 16); la progettazione, con Daniela Selloni (Capitolo 17).

5. Abbiamo un grande debito nei confronti di tutti questi amici e colleghi per la pazienza e la generosità che hanno dimostrato partecipando alle discussioni in cui li abbiamo trascinati. Con riferimento al tema, siamo loro riconoscenti perché ci hanno insegnato molte cose che non sapevamo e soprattutto perché ci hanno aiutato a dare consistenza e articolazione a quella che prima era solo un'ipotesi da verificare. Crediamo che questi loro capitoli, al di là di avvicinare il lettore alle diverse tematiche, facciano anche emergere in tutta evidenza lo spirito comune che le attraversa.

Per noi la lettura di questi testi porta a confermare l'intuizione iniziale: se, in ambienti tanto diversi e operando in modo indipendente gli uni dagli altri, si è arrivati a iniziative le cui strutture organizzative e le cui problematiche attraversate sono così simili, significa che sta veramente succedendo qualcosa a livello più ampio. Secondo noi questo qualcosa è l'emergere di una nuova idea di Pubblico: un pubblico collaborativo di cui i servizi oggetto della presente riflessione potrebbero essere un'importante componente.