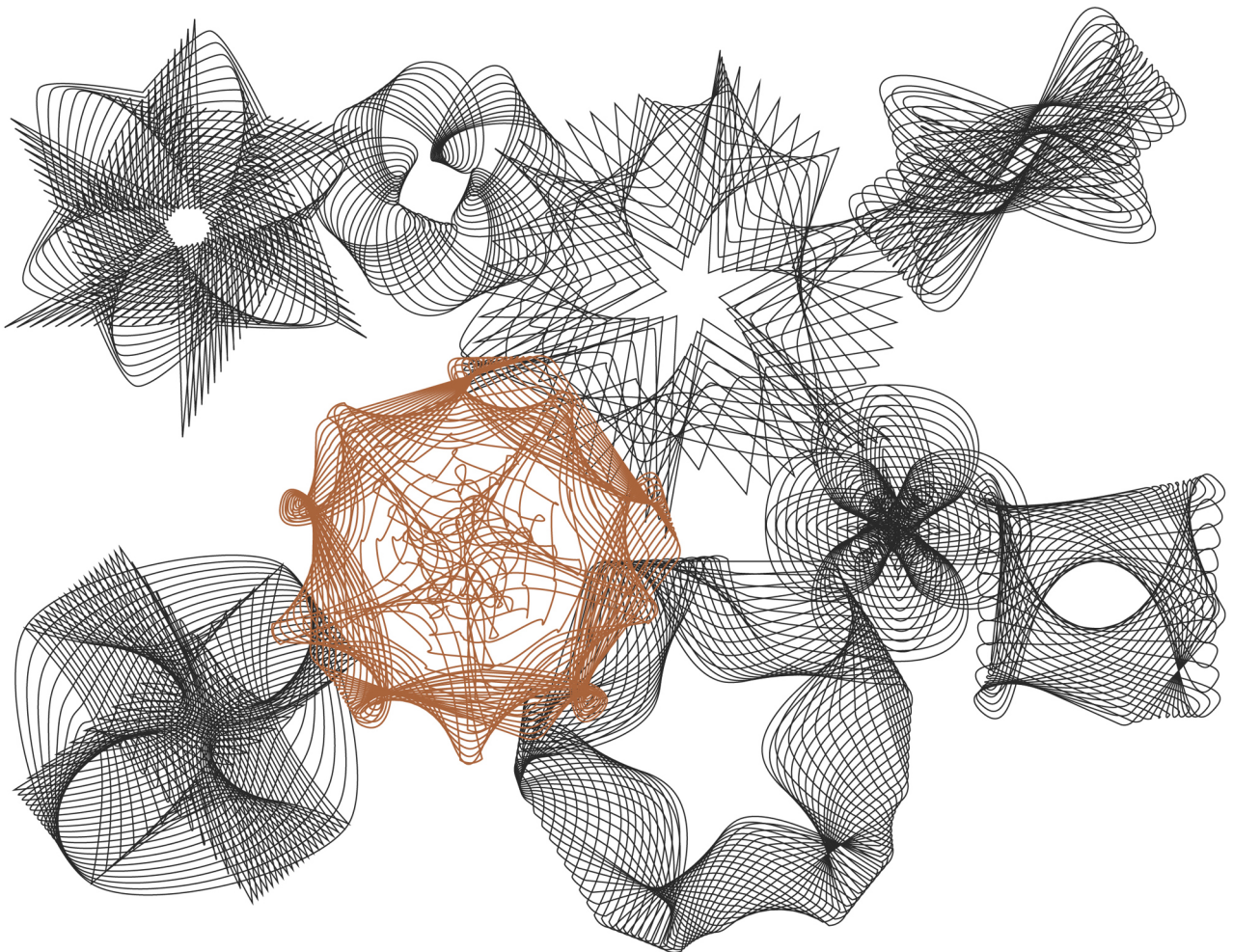


## Tempo di mediazione

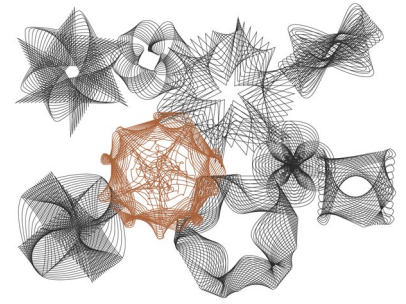
- 1 Cos'è la mediazione culturale?
- 2 Mediazione culturale per chi?
- 3 Cosa viene mediato?
- 4 Come avviene la mediazione?
- 5 Come agisce la mediazione culturale?
- 6 Perché (nessuna) mediazione culturale?
- 7 Chi fa mediazione culturale?
- 8 **Una buona mediazione culturale?**



- 9 Mediare la mediazione culturale?

## Tempo di mediazione

- 1 Cos'è la mediazione culturale?
- 2 Mediazione culturale per chi?
- 3 Cosa viene mediato?
- 4 Come avviene la mediazione?
- 5 Come agisce la mediazione culturale?
- 6 Perché (nessuna) mediazione culturale?
- 7 Chi fa mediazione culturale?
- 8 Una buona mediazione culturale?



## 8.0 Introduzione

La crescente differenziazione della mediazione culturale come campo di lavoro e di ricerca è accompagnata da dibattiti sulla qualità. Le studiose e gli studiosi del ramo sottolineano a questo proposito che «il processo dell'attribuzione di qualità è un processo normativo che dipende da valori individuali e sociali» (→ *Fuchs 2010*). Valutare la mediazione culturale è quindi sempre anche un atto politico: quali obiettivi e concetti artistici e pedagogici riescono ad affermarsi è una questione di potere definitorio.

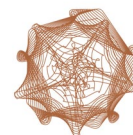
Con il seguente esempio si intende illustrare come la valutazione della qualità dipenda dagli interessi in gioco:

La direzione di un centro letterario può ritenere riuscito un progetto di mediazione quando molte\_i partecipanti allo stesso diventano alla fine regolari frequentatori del centro. La mediatrice o il mediatore attivi in seno al progetto potranno valutarne la qualità in funzione della pianificazione in termini cronologici o d'impiego di materiale, oppure della soddisfazione dei singoli partecipanti. Le\_i partecipanti misureranno la qualità magari in base al carisma della mediatrice o del mediatore e al grado sperimentato di utilità e di piacere. Una collega del mediatore potrà ritenere l'offerta eccessivamente conformista, mentre il direttore dell'istituzione apprezzerà soprattutto il ridotto onere finanziario. L'autrice alle cui opere era dedicata l'attività potrà risentirsi del trattamento a suo modo di vedere eccessivamente superficiale della sua arte. Il rappresentante dell'ente sovvenzionatore potrebbe ritenere elemento positivo da un lato la maggiore frequenza di pubblico nel centro letterario; dall'altro, potrebbe condividere le perplessità dell'autrice in quanto si sente obbligato verso la sua passione per la nuova letteratura e in fondo è dell'opinione che l'arte di qualità troverà comunque sempre solo pochi estimatori.

Questo capitolo offre una panoramica delle discussioni attuali sulla qualità della mediazione culturale e delle critiche rivolte all'applicazione della gestione della qualità in questo contesto. In seguito vengono proposti criteri per le diverse funzioni. Il testo d'approfondimento di questo capitolo si occupa di questioni relative alla valutazione di una mediazione culturale intesa come prassi critica. Inoltre vengono discussi aspetti esemplari della qualità sulla scorta dei progetti degli → *studi di casi*.

→ *Fuchs 2010* [http://www.bkj.de/fileadmin/user\\_upload/documents/Qualitaet/BKJ\\_Studie\\_Qualitaet\\_web.pdf](http://www.bkj.de/fileadmin/user_upload/documents/Qualitaet/BKJ_Studie_Qualitaet_web.pdf) [21.2.2013]; vedi documentazione MFE080001.pdf

→ *studi di casi* vedi testi SC1 e SC2 nel campo Servizi



## 8.1 Qualità nella mediazione culturale: attività attuali

Negli scorsi anni, le associazioni professionali, le società, le istituzioni e gli istituti di ricerca hanno iniziato a livello internazionale a occuparsi della questione della qualità della mediazione culturale. Da un lato vengono prodotte *Direttive quadro* ufficiali sotto forma di manuali o cataloghi dei criteri: istituzioni di promozione culturale come Pro Helvetia formulano criteri per rendere pubblicamente conto delle proprie decisioni nel settore della mediazione culturale; → *mediamus*, l'Associazione svizzera dei mediatori culturali di museo, ha pubblicato un profilo professionale in tre lingue che contempla impliciti criteri di qualità. L'associazione francese dei → *médiateurs culturels* e i loro → *omologhi di lingua tedesca* hanno elaborato Carte di etica professionale e manuali della qualità.

D'altra parte, si moltiplicano a livello internazionale e più recentemente anche in Svizzera *misure per la promozione della qualità* come l'istituzione di premi quali ad esempio il premio per la mediazione musicale del → *Netzwerk Junge Ohren*, il → *premio per la mediazione culturale del Cantone Soletta* oppure, come esempio internazionale, il → *Marsh Award for Excellence in Gallery Education* in Inghilterra. Tra queste misure va annoverato anche il numero crescente di → *offerte di perfezionamento* in tutte le discipline e di simposi in cui ha luogo uno scambio professionale: in Svizzera si possono menzionare a questo proposito ad esempio gli Incontri annuali di → *mediamus* o i convegni del → *Fachverband Theaterpädagogik Schweiz* nonché le corrispondenti → *attività* in continua crescita numerica presso le accademie delle belle arti, le università e le alte scuole pedagogiche, spesso in cooperazione con istituti culturali oppure i → *forum sulla mediazione culturale* organizzati da Pro Helvetia in collaborazione con istituzioni di promozione.

Soprattutto all'interfaccia tra mediazione culturale e scuola è inoltre possibile constatare una sistematica *implementazione di procedure di gestione della qualità* → *implementazione di procedure di gestione della qualità* → *L'Associazione svizzera delle scuole di musica* ha per esempio creato con il marchio *quarte* un proprio sistema di certificazione riconosciuto in tutta la Svizzera.

Infine, nel quadro di studi e progetti di ricerca si stanno elaborando *principi di valutazione* compatibili con le sfide della misurazione della qualità nel campo eterogeneo della mediazione culturale. Un esempio attualmente oggetto di dibattito è lo studio di respiro internazionale pubblicato nel 2010 in tedesco e inglese (compendio) di Constanze Wimmer dal titolo «Exchange – die Kunst, Musik zu vermitteln. Qualitäten in der Musikvermittlung und Konzertpädagogik» (→ *Wimmer 2010*). In questo studio l'autrice sottolinea che la qualità «non è qualcosa di statico o di definitivo, ma un processo che è costantemente ricalibrato nella discussione e nel giudizio degli attori». In conclusione distingue tre diverse dimensioni della qualità nella mediazione musicale e della pedagogia concertistica applicabili anche ad altre

→ *mediamus* [http://www.mediamus.ch/index.php?it\\_definitionen-mediamus-2](http://www.mediamus.ch/index.php?it_definitionen-mediamus-2) [5.7.2012]

→ *médiateurs culturels* [http://www.imp-actes.fr/IMG/pdf/Charte\\_de\\_la\\_mediation\\_culturelle.pdf](http://www.imp-actes.fr/IMG/pdf/Charte_de_la_mediation_culturelle.pdf) [5.7.2012]; vedi documentazione MFE080101.pdf

→ *omologhi di lingua tedesca* [http://www.museumbund.de/fileadmin/geschaefts/dokumente/Leitfaeden\\_und\\_anderes/Qualitaetskriterien\\_Museen\\_2008.pdf](http://www.museumbund.de/fileadmin/geschaefts/dokumente/Leitfaeden_und_anderes/Qualitaetskriterien_Museen_2008.pdf) [5.7.2012]; vedi documentazione MFE080102.pdf

→ *Netzwerk Junge Ohren* <http://www.jungeohren.com/jop> [4.7.2012]

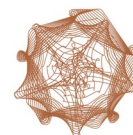
→ *premio per la mediazione culturale del Cantone Soletta* <http://www.so.ch/departement/bildung-und-kultur/kultur-und-sport/kulturfoerderung/auszeichnungenpreise/2011.html> [5.7.2012]

→ *Marsh Award for Excellence in Gallery Education* <http://engage.org/projects/marshawards.aspx> [4.7.2012]

→ *offerte di perfezionamento* vedi testo 7.3

→ *mediamus* <http://www.mediamus.ch> [24.8.2012]

→ *Fachverband Theaterpädagogik Schweiz* <http://www.tps-fachverband.ch> [24.8.2012]



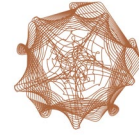
discipline della mediazione culturale: la qualità strutturale, che concerne tra l'altro la collaborazione e le modalità di comunicazione in seno all'istituzione, il finanziamento, la gestione dei progetti e i partenariati con istituzioni culturali e di formazione; la qualità di processo, che si riferisce al concetto artistico e pedagogico e alle possibilità di partecipazione per il pubblico e i partecipanti; e, infine, la qualità del prodotto, che riguarda l'attuazione artistica e pedagogica. Queste dimensioni della qualità sono riprese in questo capitolo nell'intento di formulare linee guida per la valutazione della mediazione culturale.

→ attività <http://www.tanztagung.ch> [18.2.2013], vedi documentazione MFE080103.pdf; [http://www.hkb.bfh.ch/fileadmin/Bilder/Forschung/FSP\\_IM/Veranstaltungen\\_IM/Programm-Die\\_Kuenste\\_in\\_der\\_Bildung.pdf](http://www.hkb.bfh.ch/fileadmin/Bilder/Forschung/FSP_IM/Veranstaltungen_IM/Programm-Die_Kuenste_in_der_Bildung.pdf) [20.8.2012], vedi documentazione MFE080104.pdf; [http://www.samp-asm.ch/downloads/zhd\\_k\\_musikvermittlung\\_tagung.pdf](http://www.samp-asm.ch/downloads/zhd_k_musikvermittlung_tagung.pdf) [20.8.2012], vedi documentazione MFE080105.pdf

→ forum sulla mediazione culturale [http://www.kultur-vermittlung.ch/de/infothek/materialien/tagungs\\_unterlagen.html](http://www.kultur-vermittlung.ch/de/infothek/materialien/tagungs_unterlagen.html) [22.8.2012]; vedi documentazione MFE080106.pdf

→ L'Associazione svizzera delle scuole di musica [http://www.musikschule.ch/de/25\\_qualitaetsmanagement/00\\_qualitaetsmanagement.htm](http://www.musikschule.ch/de/25_qualitaetsmanagement/00_qualitaetsmanagement.htm) [4.7.2012]

→ Wimmer 2010 <http://www.kunstdermittlung.at> [16.10.2012]; vedi documentazione MFV0801.pdf



## 8.2 Critiche alla gestione della qualità nella mediazione culturale

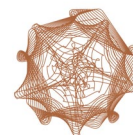
La gestione (o management) della qualità è uno strumento dell'economia aziendale introdotto negli anni 1990 in Europa anche nel settore amministrativo. Laddove oggi si utilizza tranquillamente il concetto di «qualità» come concetto valutativo per la descrizione dell'adeguatezza funzionale e dell'eccellenza di ogni sorta di processi – fino alla «qualità della morte» – fino a circa vent'anni fa esso era ancora riferito essenzialmente a prodotti (beni e servizi). La sua espansione può essere interpretata come una tendenza crescente all'economizzazione di tutti i campi della vita. Così come nella → [critica al concetto di gruppo mirato](#) bisognerà anche qui porsi la domanda di principio se un imperativo di «qualità» applicato alla mediazione culturale non implica che anch'essa è ritenuta necessariamente merciforme. A questo si contrapporrebbe un concetto di mediazione culturale come prassi culturale autonoma che mira alla creazione di relazioni, all'apertura di spazi d'agibilità, all'analisi critica e alla modifica delle condizioni – e che, similmente alle arti che intende mediare, si sottrae a un accesso normativo alla qualità.

Le sollecitazioni rivolte a istituti di mediazione culturale a praticare una gestione della qualità sono finora raramente connesse con un aumento delle loro risorse. Come ha evidenziato un censimento realizzato nel 2010 in Germania in relazione alle misure di sviluppo della qualità nella mediazione culturale, gli operatori attivi in istituti che praticano un controlling formalizzato hanno meno tempo a disposizione per il lavoro contenutistico, concettuale e di mediazione (→ [BKJ 2010](#)). La gestione della qualità può pertanto comportare in tal modo una «caduta di qualità», un'erosione della motivazione e delle strutture.

La mediazione culturale è influenzata anche a livello di contenuti dalla definizione di criteri verificabili dall'esterno e dall'accoppiamento dei risultati dei rilevamenti alle sovvenzioni. Lo studio del 2010 descrive ad esempio come l'applicazione di parametri usuali della misurazione della qualità nella mediazione culturale come «[...] organizzazione del progetto, potenziale di gruppi mirati, interrelazione, impatto pubblico, [...], durevolezza» comporti una valutazione negativa di progetti sperimentali e ad esito aperto, perché il loro carattere interlocutorio offre scarsi dati per la valutazione in funzione di queste categorie (→ [BKJ 2010](#)). D'altro canto sussiste il rischio che in virtù di una prestazione d'adattamento preventivo

→ [critica al concetto di gruppo mirato](#) vedi testo 2.2

→ [BKJ 2010](http://www.bkj.de/fileadmin/user_upload/documents/Qualitaet/BKJ_Studie_Qualitaet_web.pdf) [http://www.bkj.de/fileadmin/user\\_upload/documents/Qualitaet/BKJ\\_Studie\\_Qualitaet\\_web.pdf](http://www.bkj.de/fileadmin/user_upload/documents/Qualitaet/BKJ_Studie_Qualitaet_web.pdf) [21.2.2013]; vedi documentazione MFE080201.pdf



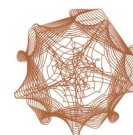
da parte della prassi di mediazione dovuta a una progettazione in funzione di siffatti parametri venga impedito lo sviluppo di nuovi concetti e data invece la preferenza a percorsi meno insidiosi.

Va detto altresì che il settore di lavoro e di ricerca si impegna per lo sviluppo di procedure multidimensionali per la misurazione della qualità nella mediazione culturale. Nondimeno, dalla letteratura esistente traspare che ai criteri di valutazione soggiacciono quali norme indiscusse ad esempio un → concetto riproduttivo della mediazione, la → legittimazione delle arti come patrimonio culturale o → l'orientamento ai gruppi mirati. Gli approcci di mediazione critico-decostruttivi o quelli che puntano a un'estensione delle stesse istituzioni risultano per così dire al di fuori dell'intervallo di misurazione. Di conseguenza, la questione di chi ha il potere di stabilire questi parametri rimane di cruciale importanza nella discussione sullo sviluppo della qualità nella mediazione culturale.

→ concetto riproduttivo della mediazione vedi testo 5.2

→ legittimazione delle arti come patrimonio culturale vedi testo 6.5

→ l'orientamento ai gruppi mirati vedi testi in «2. Mediazione culturale per chi?»



### 8.3 Approccio a un catalogo di criteri per la valutazione della mediazione culturale

Tenendo conto delle critiche descritte nel testo 8.2, si dovrebbe distinguere tra una gestione della qualità indirizzata alle strutture d'esercizio da un lato e un dibattito pubblico sui criteri per la valutazione della mediazione culturale dall'altro. Mentre è possibile esprimersi con buoni argomenti a favore o contro l'introduzione della prima, l'ultimo appare invece inevitabile in considerazione della crescente importanza del campo di lavoro. Più risulta rilevante per i diversi attori della mediazione culturale posizionarsi e motivare il proprio agire, più appare urgente determinare che cos'è da intendersi di volta in volta per buona mediazione culturale. La valutazione è quindi attuata da tutti i partecipanti e costantemente – ma solo chi si basa su criteri fondati può renderli trasparenti, metterli in discussione e rivendicare su questa base partecipazione.

Nei testi seguenti si cerca pertanto di tracciare, seppur in maniera frammentaria e senza pretesa di validità generale, alcune linee guida per la valutazione della mediazione culturale con le sue → funzioni affermative, riproduttive, decostruttive o trasformative per le istituzioni culturali. I criteri per la funzione riformativa non sono stati formulati in dettaglio, dato che questa funzione si limita all'impiego delle esperienze tratte dalla mediazione da parte di un'istituzione per il miglioramento della sua prassi già esistente. Come → modello di qualità si ricorre in riferimento a Constanze Wimmer alle dimensioni *struttura, processo* e *risultato*. Inoltre, di volta in volta sono definiti anche la *prospettiva* e gli → obiettivi assunti a partire dai quali si procede alla valutazione. A titolo esemplare è qui sempre assunta la prospettiva dell'istituzione culturale. Questo consente, da un lato, una maggiore facilità di verifica e confronto; d'altro canto, al momento attuale la prospettiva istituzionale appare particolarmente adatta in quanto sono molte le istituzioni culturali che stanno sviluppando la mediazione e si pongono la questione della valutazione della mediazione culturale.

Anche qui vale: «Dato che la qualità non è un concetto neutro ma relazionale, è possibile coglierne il contenuto solo nell'interazione delle diverse influenze e condizioni generali» (→ Fuchs 2010, → BKJ 2010).

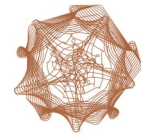
→ funzioni affermative, riproduttive, decostruttive o trasformative per le istituzioni culturali vedi testi in «5.Come agisce la mediazione culturale?»

→ modello di qualità vedi testo 8.2

→ obiettivi assunti vedi testo 8.0

→ Fuchs 2010 [http://www.bkj.de/fileadmin/user\\_upload/documents/Qualitaet/BKJ\\_Studie\\_Qualitaet\\_web.pdf](http://www.bkj.de/fileadmin/user_upload/documents/Qualitaet/BKJ_Studie_Qualitaet_web.pdf) [21.2.2013]; vedi documentazione MFE08001.pdf

→ BKJ 2010 [http://www.bkj.de/fileadmin/user\\_upload/documents/Qualitaet/BKJ\\_Studie\\_Qualitaet\\_web.pdf](http://www.bkj.de/fileadmin/user_upload/documents/Qualitaet/BKJ_Studie_Qualitaet_web.pdf) [21.2.2013]; vedi documentazione MFE080201.pdf



## 8.4 Criteri per una mediazione culturale affermativa

Principali obiettivi per la mediazione nell'istituzione culturale

- L'istituzione definisce quali conoscenze specifiche trasmettere.
- Si indirizza a un pubblico già interessato e informato.
- Intende fidelizzare tale pubblico mediante la mediazione.
- Si presenta come rilevante corresponsabile artistica del rispettivo settore.

### Struttura

Condizioni generali in riferimento a infrastruttura, organizzazione e personale, risorse finanziarie e materiali.

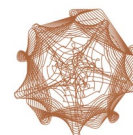
- Il *personale di mediazione* dispone delle necessarie conoscenze professionali per l'offerta e delle capacità pedagogiche occorrenti per far fronte a un pubblico informato e critico (dal punto di vista dei contenuti e del metodo).
- La *retribuzione per la mediazione* è adeguata ed è perlomeno conforme alle tariffe pubblicate. Sono retribuiti anche la preparazione e il post-trattamento di un'offerta.
- Esiste un *budget* adeguato per i materiali occorrenti.
- Le *condizioni spaziali* sono favorevoli (per es. locali di lavoro, acustica, sedie ecc.).
- L'*organizzazione, il coordinamento e la comunicazione* delle offerte sono gestiti anch'essi da personale con le competenze necessarie.
- Il tempo a disposizione per la *progettazione* e il *trattamento successivo* dell'offerta è sufficiente.
- Il *flusso d'informazioni* tra le divisioni dell'istituzione è assicurato. La mediazione ha accesso alla produzione da mediare già nella fase di concezione e progettazione.
- La struttura offre opportunità di *riflessione sul processo* con tutti i partecipanti e quindi di *ulteriore sviluppo dell'offerta di mediazione* come componente fissa dell'istituzione.

### Processo

Qualità pedagogica, professionale, organizzativa ed ev. artistica della concezione e dell'attuazione

- Lo *svolgimento* organizzativo dell'offerta risulta trasparente e semplice per i partecipanti.
- Il *concetto* della mediazione corrisponde a livello di contenuti e di metodo in maniera concludente e creativo con i contenuti da mediare.
- Il *linguaggio* della mediazione si basa sulla terminologia tecnica con la dovuta attenzione per la disparità delle conoscenze nel pubblico. Si evitano formulazioni caratterizzate da presupposti come «Come certamente tutti sapete ...».



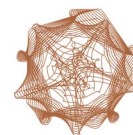


- Il *contenuto della mediazione* si compone da un lato di conoscenze di base e dall'altro di nuove informazioni d'approfondimento destinate a un pubblico informato. Sono sempre rese trasparenti le prospettive e le fonti delle conoscenze mediate (questo vale in linea di principio per tutte le funzioni della mediazione). Si evitano descrizioni ridondanti e presupposti («la luce tenebrosa sul palcoscenico ci fa rabbrivire»).
- L'*attuazione* della mediazione è sicura e cortese, né servile né difensiva. Le lacune nel sapere tecnico sono riconosciute e denominate come necessarie per lo sviluppo del pensiero. Esiste la dovuta professionalità pedagogica nel senso di distanza da sé e riflessività rispetto all'interlocutore e alla situazione di mediazione.

### Risultato

Risultati ed effetti in relazione alla formulazione degli obiettivi

- La *soddisfazione lavorativa di chi attua la mediazione* è elevata.
- La *soddisfazione riguardo alla cooperazione* tra organizzazione, coordinamento, produzione e mediazione è elevata presso tutti i partecipanti in seno all'istituzione; la collaborazione sarà proseguita su questa base.
- La *soddisfazione del pubblico* per l'offerta di mediazione è elevata; offerte simili vengono in parte riutilizzate.
- L'*utilizzo quantitativo* dell'offerta corrisponde agli obiettivi.
- L'offerta contribuisce sensibilmente al rafforzamento *del profilo attuale dell'istituzione* nel pubblico ed è attivamente impiegata dall'istituzione ai fini di un tale profilamento.



## 8.5 Criteri per una mediazione culturale riproduttiva

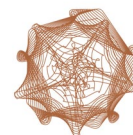
Principali obiettivi per la mediazione nell'istituzione culturale:

- L'istituzione intende profilarsi come ente che mette a disposizione del pubblico il suo prezioso patrimonio culturale.
- Essa vuole dischiudere l'accesso a questi beni a un ampio pubblico.
- Desidera ampliare il proprio pubblico dal punto di vista qualitativo e quantitativo, segnatamente in vista del «pubblico di domani».
- Non è previsto un cambiamento sostanziale dei contenuti e dei metodi esistenti.

### Struttura

Condizioni generali istituzionali in riferimento a infrastruttura, organizzazione e personale, risorse finanziarie e materiali:

- Il *personale di mediazione* dispone delle necessarie qualifiche di contenuto, pedagogiche ed ev. anche artistiche per l'offerta (certificate e/o su comprovata base d'esperienza).
- La *retribuzione per la mediazione* è adeguata ed è perlomeno conforme alle tariffe pubblicate. Sono retribuiti anche la preparazione e il posttrattamento di un'offerta.
- Esiste un *budget* adeguato per i materiali, l'equipaggiamento tecnico e gli strumenti occorrenti per ciascun'offerta. Se si avvera l'obiettivo a livello di risultati dell'ampliamento del pubblico, sono previste le risorse atte a far fronte a nuovi interessi.
- Esiste un budget per le *misure di sostegno* della mediazione riproduttiva come la ricerca sul pubblico.
- Le *condizioni spaziali* sono favorevoli all'attuazione dell'offerta di mediazione (per es. atelier che possono ev. essere sporcati, depositi per oggetti in lavorazione, posti di lavoro, sedie ecc.).
- L'*organizzazione, il coordinamento e la comunicazione* delle offerte sono gestiti anch'essi da personale con le competenze necessarie.
- Il tempo a disposizione per la *progettazione* e il *trattamento successivo* dell'offerta è sufficiente.
- Il *flusso d'informazioni* tra le divisioni dell'istituzione è assicurato. La mediazione ha accesso alla produzione da mediare già nella fase di concezione e progettazione e *possibilità di partecipazione* per quanto concerne gli aspetti rilevanti per la mediazione della produzione (per es. programma, segnaletica, accessibilità di oggetti).
- La struttura offre opportunità di *riflessione sul processo* con tutti i partecipanti e quindi di *ulteriore sviluppo dell'offerta di mediazione* come componente fissa dell'istituzione.



## Processo

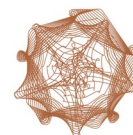
Qualità pedagogica, professionale, organizzativa ed ev. artistica della concezione e dell'attuazione:

- Lo *svolgimento* organizzativo dell'offerta risulta trasparente e semplice per i partecipanti.
- Il *concetto* della mediazione offre un quadro concludente per confrontarsi con un pubblico senza conoscenze specifiche in modo creativo e in corrispondenza all'oggetto sui contenuti da mediare.
- Il *linguaggio* della mediazione è ricco di registri diversi e si distingue per trasparenza e apertura in modo da offrire a un pubblico eterogeneo punti di ricollegamento. Evita l'imitazione di stili linguistici presupposti (per es. «linguaggio giovanile»). È stimolante ed eventualmente anche dilettevole, ma non banalizzante: rinuncia per es. a ricorrere ad associazioni e preferenze presunte («Questa musica è adatta a una festa di compleanno»; «Certamente le farebbe piacere mostrarci il suo quadro preferito»).
- Il *contenuto* della mediazione si compone di un mix di sapere e saper fare apportato dalla persona che si occupa della mediazione nonché dalle prospettive dei partecipanti. A livello di contenuti il progetto è strutturato in modo tale da consentire l'accesso a diversi livelli di difficoltà e rende sperimentabile un'avvincente alternanza tra sapere acquisito e nuovi stimoli.
- L'*attuazione* della mediazione si compone di un mix di animazione e istruzione e consente ai partecipanti di trovare accessi propri. È caratterizzata dall'interesse attivo a coinvolgere le conoscenze e le capacità dei partecipanti e ad utilizzarle in maniera produttiva nella situazione di mediazione.

## Risultato

Risultati ed effetti in relazione alla formulazione degli obiettivi:

- La *soddisfazione lavorativa* di chi attua la mediazione è elevata.
- I *suggerimenti formulati dai partecipanti* sono utilizzati per lo sviluppo di altri moduli.
- La *soddisfazione riguardo alla cooperazione* tra organizzazione, coordinamento, produzione e mediazione è elevata presso tutti i partecipanti in seno all'istituzione; la collaborazione sarà proseguita su questa base.
- La *soddisfazione del pubblico* per l'offerta di mediazione è elevata; offerte simili vengono in parte riutilizzate e in parte colte da ospiti nuovi, talvolta inattesi.
- L'*utilizzazione quantitativa* dell'istituzione corrisponde agli obiettivi ed è tendenzialmente in aumento. Un nuovo pubblico frequenta l'istituzione.
- La *documentazione del progetto* può essere impiegata per lo sviluppo e la pubblicità dell'offerta.
- L'offerta contribuisce sensibilmente al *rafforzamento del profilo attuale dell'istituzione* nel pubblico ed è attivamente impiegata dall'istituzione ai fini di un tale profilamento.



## 8.6 Criteri per una mediazione culturale decostruttiva

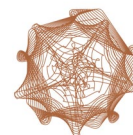
Principali obiettivi per la mediazione nell'istituzione culturale:

- L'istituzione intende profilarsi come ente con interesse a un'interrogazione critica dei suoi contenuti e della sua posizione.
- L'istituzione vuole profilarsi mediante un concetto di mediazione come prassi culturale autonoma.
- L'istituzione è interessata a sperimentare l'impiego di metodi artistici nel lavoro di mediazione.
- L'istituzione è interessata allo sviluppo della sua prassi e delle sue strutture nel confronto con diverse prospettive settoriali e (in relazione alle arti) extrasettoriali.

### Struttura

Condizioni generali istituzionali in riferimento a infrastruttura, organizzazione e personale, risorse finanziarie e materiali:

- Il *personale di mediazione* dispone delle necessarie qualifiche di contenuto, artistiche e pedagogiche per l'offerta (certificate e/o su comprovata base d'esperienza).
- La *retribuzione per la mediazione* è adeguata ed è perlomeno conforme alle tariffe pubblicate. Sono retribuiti anche la preparazione e il post-trattamento di un'offerta.
- Esiste un *budget* adeguato per i materiali, l'equipaggiamento tecnico e gli *strumenti occorrenti* per ciascun'offerta e un'eventuale produzione connessa.
- Le *condizioni spaziali* sono favorevoli all'attuazione dell'offerta di mediazione (per es. la possibilità di agire anche nei locali della manifestazione o dell'esposizione ed eventualmente di intervenire).
- Le *modalità di organizzazione e coordinamento* sono coerenti con il progetto di mediazione previsto e sono adeguatamente sostenuti dall'istituzione.
- Il tempo a disposizione per la *progettazione* e il *trattamento successivo* dell'offerta è sufficiente.
- Il *flusso d'informazioni* tra le divisioni dell'istituzione è impeccabile. La mediazione ha *accesso* alla produzione da mediare già nella fase di concezione e progettazione e *possibilità di produzione propria* ad essa riferita (visibile per esempio anche nel locale espositivo o nello spazio pubblico, oppure udibile nella sala concerti o alla radio).
- La struttura offre opportunità di *riflessione sul processo* con tutti i partecipanti e quindi di *ulteriore sviluppo dell'offerta di mediazione* come componente fissa dell'istituzione.
- I risultati della mediazione possono essere integrati nello sviluppo in altri settori (per es. la prassi espositiva o rappresentativa, le relazioni pubbliche).



## Processo

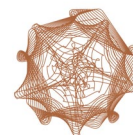
Qualità pedagogica, professionale, organizzativa ed ev. artistica della concezione e dell'attuazione:

- Lo *svolgimento* organizzativo dell'offerta risulta trasparente per i partecipanti con possibilità di partecipazione alle decisioni e alla creazione.
- Il *concetto* della mediazione offre un quadro concludente per esaminare criticamente con gruppi diversi i contenuti oggetto della mediazione e l'istituzione. Ciò avviene mediante uno scambio aperto tra i partecipanti ed eventualmente anche con mezzi creativi artistici.
- Il *linguaggio* della mediazione introduce gli strumenti della decostruzione critica in maniera comprensibile ai partecipanti. Sono auspicati e sperimentati diversi approcci linguistici (accanto al linguaggio tecnico o in sua vece).
- Il *contenuto* della mediazione permette di comprendere i retroscena istituzionali e riferiti all'arte nonché i rapporti di potere. Anche la situazione di mediazione stessa e il linguaggio in essa utilizzato sono oggetto di discussione, essendo parte dell'istituzione.
- L'*attuazione* della mediazione si compone di un mix di animazione e istruzione e consente ai partecipanti di trovare accessi propri. È caratterizzata dall'interesse attivo per le conoscenze e le capacità apportate dai partecipanti alla situazione e dall'intendimento di renderle produttive per la situazione di mediazione.
- Laddove la mediazione contiene *elementi artistici*, questi ultimi sono impiegati conformemente allo stato dell'arte dello specifico settore artistico.

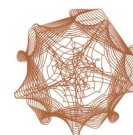
## Risultato

Risultati ed effetti in relazione alla formulazione degli obiettivi:

- La *soddisfazione lavorativa di chi attua la mediazione* è elevata.
- Le *idee e i suggerimenti formulati dai partecipanti* sono utilizzati per lo sviluppo di altri moduli ed eventualmente per l'ulteriore sviluppo della prassi artistica.
- La *soddisfazione riguardo alla cooperazione* tra organizzazione, coordinamento, produzione e mediazione è elevata presso tutti i partecipanti in seno all'istituzione; la collaborazione sarà proseguita su questa base.
- La *soddisfazione del pubblico* per l'offerta di mediazione è elevata; offerte simili vengono in parte riutilizzate e in parte colte da ospiti nuovi, talvolta inattesi.
- L'*utilizzazione quantitativa* dell'offerta corrisponde agli obiettivi.
- L'offerta contribuisce sensibilmente al *rafforzamento del profilo dell'istituzione* nel pubblico e nelle cerchie specialistiche (mediazione, arte) ed è attivamente impiegata dall'istituzione ai fini di un profilamento a vari livelli.



- La *documentazione del progetto* si distingue per un elevato grado di riflessività e impiega ev. a sua volta mezzi creativi artistici. La documentazione può essere impiegata per lo sviluppo e la pubblicità dell'offerta.
- *Eventuali risultati artistici* si distinguono per spessore estetico e discorsivo, per coerenza e per la conoscenza dello stato dell'arte del rispettivo settore artistico.



## 8.7 Criteri per una mediazione culturale trasformativa

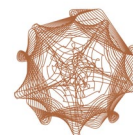
Principali obiettivi per la mediazione nell'istituzione culturale:

- L'istituzione intende avvalersi della mediazione culturale per estendere le sue funzioni da luogo di esposizione e rappresentazione a spazio collaborativo di produzione e azione.
- L'istituzione vuole profilarsi come ente che partecipa attivamente al trattamento di questioni sociali.
- Desidera avviare cooperazioni nel contesto locale per partecipare attivamente alla sua organizzazione e assumervi un ruolo d'attore integrato.

### Struttura

Condizioni generali istituzionali in riferimento a infrastruttura, organizzazione e personale, risorse finanziarie e materiali:

- Il *personale di mediazione* ha un posto fisso in seno all'istituzione che gli consente di realizzare progetti a lungo termine e trasformazioni istituzionali. Esso dispone delle necessarie qualifiche di contenuto, artistiche e pedagogiche per l'offerta (certificate e/o su comprovata base d'esperienza) nonché di esperienze nella cooperazione con partner extraistituzionali.
- La *retribuzione per la mediazione* corrisponde a profili di qualificazione altrettanto complessi nell'istituzione.
- Esiste un *budget* adeguato e assicurato almeno a medio termine per la realizzazione di cooperazioni.
- Le *condizioni spaziali* interne sono favorevoli al progetto; esiste la disponibilità per un uso flessibile degli spazi e la messa a disposizione degli spazi per i partner di progetto. Inoltre la mediazione agisce con coerenza anche negli spazi esterni all'istituzione.
- L'*organizzazione, il coordinamento e l'impiego delle risorse* avvengono in accordo trasparente con i rispettivi partner di cooperazione.
- Il tempo a disposizione per la *progettazione* e il *trattamento successivo dell'offerta* è sufficiente. Esse avvengono in collaborazione con i partner di progetto.
- Esiste un impeccabile *flusso di informazioni* tra la mediazione e le altre unità dell'istituzione nonché tra l'istituzione e i partner di progetto.
- Esistono opportunità strutturali di *riflessione sul processo* con tutti i partecipanti nell'istituzione e con i partner di progetto.
- Esiste la possibilità strutturale di *proseguimento della cooperazione*.



## Processo

Qualità pedagogica, professionale, organizzativa ed ev. artistica della concezione e dell'attuazione:

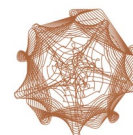
- Lo *svolgimento organizzativo* dell'offerta è sviluppato di concerto con i partner di cooperazione.
- Il *concetto* del progetto è sviluppato anch'esso d'intesa con i partner di cooperazione.
- Il *linguaggio* della mediazione è esplicitamente destinato a stabilire parità e fiducia tra i partecipanti.
- Il *contenuto* della mediazione collega gli interessi dei partner di cooperazione con gli interessi e le risorse dell'istituzione. Un contenuto è sempre anche la considerazione di dinamiche di potere e la negoziazione di interessi divergenti nel progetto stesso.
- L'*attuazione* della mediazione da parte della persona mediatrice è caratterizzata da riflessività comunicativa: essa è consapevole della posizione di potere dell'istituzione e la considera attivamente con i partner di progetto. È disposta a condividere responsabilità con i partner di progetto, assumere rischi e adattare i piani all'andamento del progetto.

## Risultato

Risultati ed effetti in relazione alla formulazione degli obiettivi:

- La *soddisfazione lavorativa* di chi attua la mediazione è elevata.
- Le esperienze del progetto sono utilizzate per l'*ulteriore sviluppo dell'istituzione* e delle sue cooperazioni.
- La *soddisfazione riguardo alla cooperazione* è elevata presso tutti i partecipanti in seno all'istituzione e al suo esterno; eventuali conflitti possono essere elaborati e resi fruibili ai fini dello sviluppo della cooperazione.
- Si sviluppano nuovi *moduli e logiche d'azione* che si consolidano come componente dell'identità istituzionale.
- Queste trasformazioni sono percepite e discusse pubblicamente. Ne risultano *nuovi gruppi d'interesse* che entrano in contatto con l'istituzione.
- La *documentazione* del progetto è prodotta assieme ai partner di progetto. Si distingue per un elevato grado di riflessività e impiega ev. a sua volta mezzi creativi artistici. La documentazione può essere impiegata tanto per il profilamento dell'istituzione quanto per gli interessi dei partner di cooperazione.
- Eventuali *risultati artistici* si distinguono per spessore estetico e discorsivo e per coerenza e sono congrui con lo stato dell'arte del rispettivo settore artistico. Sono visibili come parte della produzione istituzionale.





## **CAMBIO DI PROSPETTIVE** Regula von Büren: La qualità è decisiva

Quando la mediazione culturale è «buona»? Con quali criteri si può misurare la qualità nella cultura? Per la Fondazione Mercator Svizzera, queste domande rivestono una grande importanza: le sovvenzioni vanno impiegate laddove sortiscono un grande effetto, danno impulsi e creano esempi positivi. Affinché ciò sia possibile, i progetti devono essere di alta qualità. Valutare la «bontà» di un progetto è un compito impegnativo. Per la Fondazione Mercator Svizzera sono centrali tre criteri.

### Conformità alla strategia

La Fondazione sostiene progetti che rafforzano l'importanza dell'educazione e della mediazione culturale nella società. La Fondazione vuole favorire gli incontri tra bambini e giovani con le istituzioni culturali, le artiste e gli artisti per ridurre le loro reticenze al contatto con le arti e le sue istituzioni. I giovani partecipanti devono poter sperimentare e scoprire attivamente le diverse arti.

### Un'elevata qualità del progetto

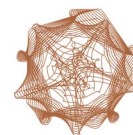
Il richiedente dev'essere competente, il concetto coerente a livello di contenuto, il preventivo adeguato e la valutazione progettata affinché sia pertinente. Inoltre, il progetto dovrebbe rispondere a un bisogno.

### Obiettivi di progetto adeguati

Non sono interessanti solo obiettivi quantitativi come un certo numero di partecipanti, le attività svolte e così via, ma soprattutto l'effetto presso i gruppi mirati. Un obiettivo importante è la soddisfazione dei bambini, ma anche dei docenti, delle artiste e degli artisti partecipanti. Le valutazioni interne ed esterne offrono preziose indicazioni a tal riguardo.

Accanto a questi criteri, la Fondazione punta per la valutazione di progetti culturali sulle perizie di esperti. Inoltre, sono disponibili guide a sostegno dei manager di progetto. Molto importante è lo scambio con i partner dei progetti, con altre fondazioni di sostegno e con le responsabili e i responsabili di progetti che perseguono scopi simili a quelli della Fondazione. Ciò giova al reciproco apprendimento – un aspetto significativo dell'educazione culturale. La valutazione della qualità, la domanda relativa a una «buona» mediazione culturale, è un processo che va costantemente sviluppato di concerto con gli altri.

*Regula von Büren è manager di progetto presso la Fondazione Mercator Svizzera. Dirige la Divisione «Umanità e ambiente» ed è responsabile, nella Divisione «Bambini e adolescenti», per il campo d'azione «Educazione culturale».*



## CAMBIO DI PROSPETTIVE Reto Luder: MUS-E: promozione di – e tramite – arte e cultura nella scuola

Il progetto → **MUS-E®** integra arti delle più disparate discipline (come teatro, danza, musica, arti visive o cinema) nella quotidianità scolastica. I progetti elaborati su misura in funzione delle esigenze e delle condizioni quadro di una classe scolastica, sono svolti per una durata di almeno due anni con due lezioni alla settimana. Ogni singolo progetto del programma MUS-E® è concepito individualmente di concerto tra docenti, artiste e artisti. Questi ultimi apportano la competenza artistica, i docenti partecipano con le loro competenze professionali pedagogiche. Lo scopo principale di tutti i progetti è la sensibilizzazione sociale, emozionale e corporea dei bambini tramite il mezzo artistico e culturale nel quadro di un'educazione olistica, affinché con l'aiuto delle arti, le allieve e gli allievi possano imparare a meglio conoscere se stessi e l'ambiente che li circonda oltre a scoprire e sviluppare le proprie capacità e i propri punti forti.

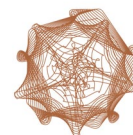
→ **MUS-E** <http://www.mus-e.ch>  
[16.2.2013]

Grazie alle diverse discipline artistiche nel programma MUS-E®, i bambini hanno la possibilità di scoprire la propria espressione individuale nelle arti e di dischiudersi il proprio accesso individuale alla cultura. L'arte è qui intesa come linguaggio di comprensione universale che consente a tutti i bambini di affrontare in modo creativo le esigenze di un mondo globalizzato. Un atteggiamento aperto, immaginativo e creativo di tutti i partecipanti mira ad aiutare i bambini a comprendere il valore delle arti come linguaggio e le rispettive possibilità espressive.

MUS-E® coopera con diverse istituzioni per documentare l'efficacia dei progetti artistici mediante approcci di ricerca attuali. L'associazione di pubblica utilità «MUS-E Svizzera/Principato del Liechtenstein» promuove la diffusione di MUS-E® in coordinamento con la «International Yehudi Menuhin Foundation» a Bruxelles, l'organizzazione mantello di tutti i coordinamenti MUS-E nazionali.

MUS-E® è un programma che nella sua globalità apre oggi a migliaia di bambini in Europa e in Israele una porta verso l'arte, la cultura e la creatività. Al confronto con altri progetti culturali nelle scuole questo programma vanta un'ottima sostenibilità, non da ultimo in virtù della durata dei singoli progetti.

*Il dott. Reto Luder è docente ed educatore speciale. Ha studiato pedagogia speciale e psicopatologia e lavora come docente di pedagogia speciale alla Pädagogische Hochschule Zürich. Reto Luder è membro del comitato dell'associazione MUS-E Svizzera / Liechtenstein.*



## **CAMBIO DI PROSPETTIVE** Murielle Perritaz: Quando la qualità rimane un lusso

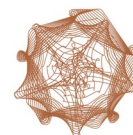
La mediazione nel campo della danza in Svizzera è ben lungi dal godere delle condizioni quadro che permettano un intervento di qualità. Poche istituzioni dispongono di mediatori o di programmi di mediazione. Manca una formazione e i mediatori faticano a reperire il sostegno necessario alla messa in opera o allo sviluppo delle loro attività.

In un paese che ha riconosciuto il mestiere di danzatore soltanto nel 2009, la mediazione e la sua professionalizzazione sono rimaste e rimangono ancora una questione marginale. Molti cantieri sono in corso per migliorare le condizioni creative degli artisti. Nonostante tutti ne parlino, il legame fra il prodotto artistico e il pubblico rimane un obiettivo difficilmente raggiungibile.

È per questa ragione che sono state attivate delle piattaforme di mediazione nella danza. Riunendo le istituzioni, i mediatori e i partner di uno stesso territorio, le piattaforme hanno permesso di coordinare le attività esistenti nel campo della mediazione, di identificare le risorse e le competenze disponibili, di favorire la diffusione di progetti esistenti, di stimolarne di nuovi e di migliorarne la qualità.

Questo strumento produce innegabili risultati: permette di scambiare, esporre e modellizzare nonché adattare dei progetti di mediazione a contesti diversi. Non risolverà però una delle problematiche fondamentali della danza. La danza, infatti, è un'arte fugace. Mentre nei musei le opere rimangono esposte parecchie settimane o diversi mesi, lo spettacolo vivente viene proposto per qualche giorno soltanto. In un sistema di promozione dove l'ammortamento degli investimenti resta un criterio determinante, dar vita a progetti di mediazione completi, coerenti e di qualità imperniati sull'opera di un creatore rimane un lusso che la danza troppo raramente può permettersi.

*Murielle Perritaz, attualmente direttrice di Reso – Rete Danza Svizzera – è stata attiva in diversi campi della danza quale manager di una compagnia di danza, collaboratrice di Pro Helvetia e programmatrice presso il Teatro Gessnerallee di Zurigo.*



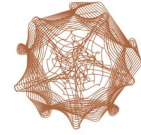
## **CAMBIO DI PROSPETTIVE** Gallus Staubli: La mediazione culturale rende felici

In occasione del convegno di mediamus nel settembre 2012 a Lenzburg sul tema «Mediazione culturale di museo. Importanza e spazi di manovra», Gottfried Fliedl (fondatore e direttore della Museumsakademie Museologie del Joanneum di Graz) ha evocato l'articolo 1 della Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo e del Cittadino anteposta alla Costituzione francese del 1793: «Lo scopo della società è la felicità comune». Nella misura in cui l'obiettivo politico-sociale della mediazione culturale è la democratizzazione, promossa grazie alla formazione di cittadine e cittadini emancipati che dispongono di un'ampia gamma di possibilità espressive, possono pensare e agire in modo innovativo e partecipano alla gestione della vita sociale, una (buona) mediazione culturale serve, in fin dei conti, all'incremento della felicità nazionale lorda. Jigme Singye Wangchuck, già re del Bhutan, ha coniato questo concetto nel 1979, quando ha detto a un giornalista: «Gross National Happiness ist more important than Gross National Product.» Accanto a uno sviluppo economico basato sull'equità sociale, alla protezione della natura e a una gestione virtuosa della cosa pubblica, è tramite la protezione della cultura e segnatamente il rafforzamento dei valori culturali che si persegue una società empatica, libera e felice, in cui la cultura può prosperare.

È un'arte praticare in istituzioni culturali più venerabili, emerite, fortemente gerarchiche e dedite a «coltivare il proprio orticello» che democratiche un approccio decostruttivo o addirittura trasformativo di mediazione giovevole al processo di democratizzazione. Solo quando l'intera istituzione ingloba la mediazione (e non è inglobata dalla mediazione!), si sarà creata la base per una mediazione culturale buona e che rende felici. Se ciò non dovesse accadere, non resterà che: «uscire dal museo, (dal teatro, dalle sale da concerto ...) e osare progetti, obiettivi e cooperazioni rischiosi, innovativi, nuovi dal punto di vista strategico, organizzativo e del contenuto [...]» (Fliedl 2012).

Il Rapporto mondiale «Educazione per tutti» del 2011 dell'UNESCO menziona i seguenti quattro criteri come decisivi per la qualità dell'educazione:

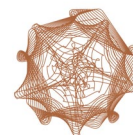
1. l'insegnante.
2. l'effettiva durata dell'insegnamento.
3. l'importanza centrale dei primi anni di scuola.
4. la dotazione.



Trasferito alla qualità di una mediazione culturale che rende felici abbiamo bisogno di:

1. mediatrici e mediatori competenti e consapevoli.
2. buone condizioni di lavoro, in particolare margine di manovra e un posto adeguato in organigramma.
3. indirizzamento ai più svariati gruppi mirati (educazione culturale per tutti).
4. risorse (personale, budget, spazi, tempo) – è così che mediatrici e mediatori culturali felici rendono felici le fruitrici e i fruitori.

*Gallus Staubli è docente, responsabile Formazione & mediazione presso il Museo della Comunicazione a Berna, co-presidente di mediamus e membro dell'organizzazione nazionale di riferimento Mediazione Culturale Svizzera.*



## **CAMBIO DI PROSPETTIVE** Gruppo di lavoro Mediazione culturale, Pro Helvetia: Una buona mediazione culturale: un'interazione tra qualità artistica e professionale

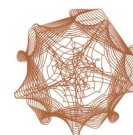
La qualità di un progetto di mediazione risulta da un processo efficace in cui fattori artistici e di tecnica di mediazione contribuiscono a creare un insieme nuovo. Anche se ciò che viene presentato alla fine non sempre si rivela convincente dal punto di vista artistico, il percorso che porta al raggiungimento di tale risultato può nondimeno essere efficace e il progetto riuscito a seconda dell'obiettivo perseguito.

Nell'ambito della mediazione, la qualità professionale è determinata per Pro Helvetia dal concetto inoltrato e dall'esperienza comprovata delle mediatrici e dei mediatori. Il concetto deve esplicitare tra l'altro in quale forma i partecipanti hanno modo di contribuire al progetto con le proprie decisioni, esperienze e conoscenze. Per una valutazione qualitativa, è determinante che il gruppo mirato, gli obiettivi d'efficacia e la metodologia di mediazione siano scelti in maniera adeguata e siano in sintonia.

Le esigenze in materia di contenuti prettamente artistici vengono ponderate diversamente da Pro Helvetia in un progetto di mediazione convincente rispetto a un progetto artistico. Ad esempio, è possibile che un progetto di mediazione musicale convinca sul piano dell'interazione tra arte e mediazione anche se è incentrato su un'opera la cui sola esecuzione non verrebbe sostenuta dalla Fondazione.

Una delle caratteristiche di qualità della mediazione risiede nell'intreccio convincente tra qualità artistica e tecnica di mediazione. La promozione della mediazione deve considerare allo stesso modo entrambi gli aspetti.

*Il gruppo interdisciplinare «Mediazione culturale» di Pro Helvetia era incaricato di elaborare i criteri di promozione nell'ambito del programma «Mediazione culturale».*



## PER CHI SI SOFFERMA Lavorare in rapporti di tensione 8: Valutazione della qualità nella mediazione culturale tra autoriflessione, capacitazione e adattamento

«Who has the right to ask whom what questions; who has the right to answer; who has the right to see what; who has the right to say what; who has the right to speak for whom?» (Smith 2011)

Al termine del testo sulle → critiche alla gestione della qualità nella mediazione culturale, è stato accennato al fatto che i criteri per la determinazione della qualità presentano necessariamente una dimensione normativa. A questo proposito citeremo nel seguito due esempi. Nel suo studio internazionale sulla qualità nella mediazione musicale e nella pedagogia concertistica, Constanze Wimmer introduce la qualità dei processi come una delle tre → dimensioni della qualità (→ Wimmer 2010). In merito a tale dimensione scrive: «Essa determina la concezione artistica e pedagogica e consente approcci partecipativi per il pubblico e i partecipanti» (Wimmer 2010, p. 10). Nelle sue ulteriori considerazioni, stabilisce come indicatore per un'elevata qualità della mediazione musicale un cospicuo grado di partecipazione (per es. nel senso di un'attiva partecipazione musicale di giovani oppure della partecipazione di docenti alla fase di elaborazione di un progetto di mediazione). Si può essere d'accordo o meno con questo indicatore – fatto sta che non è ovvio né per così dire naturale, ma rimanda a finalità dell'autrice rispetto alla mediazione musicale. Nello studio, questo posizionamento è motivato, per esempio tramite l'esposizione degli effetti positivi della «partecipazione culturale» di bambini e giovani in riferimento al loro atteggiamento rispetto alla musica colta o in virtù del ruolo di precursore della Gran Bretagna nel campo della mediazione culturale, ai cui modelli si sono orientati numerosi progetti dell'Europa continentale. Dalle motivazioni risulta a sua volta evidente che i criteri di qualità si basano su un concetto di mediazione culturale con → funzione riproduttiva implicito e assunto come ovvio: si tratta soprattutto di formare, tramite la mediazione culturale, le future generazioni di pubblico (gli studi di casi discussi nella pubblicazione rimandano però anche, oltre alla partecipazione culturale, all'idea della cultura come strumento di → cambiamento delle condizioni sociali come legittimazione per la stessa mediazione culturale).

Il Deutscher Museumsbund e il Bundesverband Museumspädagogik in collaborazione con l'Österreichischer Verband der KulturvermittlerInnen im Museums- und Ausstellungswesen e Mediamus, l'Associazione svizzera delle mediatrici e dei mediatori culturali di museo, hanno pubblicato nel 2008 un opuscolo dal titolo → Qualitätskriterien für Museen: Bildungs- und Vermittlungsarbeit [Criteri di qualità per musei: lavoro educativo e di mediazione]. La pubblicazione non è solo un catalogo di raccomandazioni

→ critiche alla gestione della qualità nella mediazione culturale vedi testo 8.2

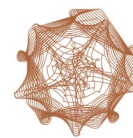
→ dimensioni della qualità vedi testo 8.1

→ Wimmer 2010 <http://www.kunstdermittlung.at> [16.10.2012]; vedi documentazione MFV0801.pdf

→ funzione riproduttiva vedi testi 5.1 e 5.2

→ ambiamento delle condizioni sociali vedi testo 6.7

→ Qualitätskriterien für Museen: Bildungs- und Vermittlungsarbeit [http://www.museumsbund.de/fileadmin/geschaefts/dokumente/Leitfaeden\\_und\\_anderes/Qualitaetskriterien\\_Museen\\_2008.pdf](http://www.museumsbund.de/fileadmin/geschaefts/dokumente/Leitfaeden_und_anderes/Qualitaetskriterien_Museen_2008.pdf) [16.10.2012]; vedi documentazione MFV0802.pdf



sulla qualità, ma delinea anche il campo professionale della mediazione culturale. Dapprima sono definiti i compiti e le competenze della mediazione nel contesto istituzionale museale. Seguono determinazioni dei contenuti, dei → gruppi mirati e dei metodi della mediazione, della qualifica del personale e delle necessarie condizioni quadro per un lavoro di mediazione di qualità. Per ciascun campo tematico è data una definizione di qualità. Tali definizioni sono di carattere generico e oscillano tra la descrizione dell'attività e la formulazione di finalità ed esigenze di qualità.

Ad esempio, riguardo al tema «metodi» si legge: «Un lavoro educativo e mediativo di qualità ricorre a una moltitudine di metodi per facilitare l'incontro con gli originali, i contenuti delle esposizioni e l'istituzione museo in generale. Attiva e promuove le opportunità di conoscenza e percezione delle visitatrici e dei visitatori e li indirizza in molteplici modi all'apprendimento autonomo con tutti i sensi». Oppure nel capitolo dedicato ai «gruppi mirati»: «Le mediatrici e i mediatori lavorano per tutti e con tutti i visitatori e le visitatrici di un museo. Questi soggetti hanno ciascuno esigenze diverse. Le collaboratrici e i collaboratori di pedagogia museale sviluppano offerte per tutti i gruppi del pubblico del museo e per nuovi, potenziali visitatori e visitatrici al fine di consentire al maggior numero possibile di persone la partecipazione all'educazione culturale nel museo.» Nello sviluppo successivo di questo capitolo verrà posto in particolare evidenza lo sforzo per → un'assenza di barriere come indicatore di qualità.

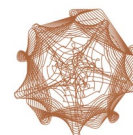
Benché nell'introduzione dell'opuscolo si sottolinei che la pubblicazione vuol essere intesa come impulso a un'ulteriore discussione su un lavoro di mediazione di qualità, in essa non avviene un posizionamento trasparente. Manca una motivazione che spieghi per quale ragione dal punto di vista delle autrici e degli autori la funzione affermativa e riproduttiva della mediazione dovrebbe informare l'intero campo professionale. Di conseguenza, nel manuale le funzioni sono normalizzate nel senso che sono introdotte come evidenti e senz'altri presupposti. Come si è argomentato tra l'altro nel testo per chi ha un po' di tempo nel capitolo 6, ma anche in altri capitoli, possono però esistere obiettivi della mediazione del tutto discosti per esempio dalla facilitazione dell'incontro con originali e con l'istituzione per il maggior numero di persone. Di conseguenza possono esistere altri → criteri per la valutazione della mediazione culturale. La resa trasparente e soprattutto la contestualizzazione delle finalità sarebbero però un indicatore per l'intendimento di fornire un contributo al dibattito. Invece, nel testo si rinvia unicamente al processo di elaborazione sviluppato in comune dalle associazioni e alla definizione di museo dell'ICOM (International Council of Museums) come base per i criteri della pubblicazione. Ciò lascia perlomeno presupporre che l'intento sarebbe piuttosto di mettere a disposizione definizioni vincolanti e che quindi si tratta dell'affermazione di potere definitorio. Non da ultimo il manuale va interpretato come un contributo allo sforzo di riconoscimento ufficiale di un campo pratico

→ gruppi mirati vedi testi in «2. Mediazione culturale per chi?»

→ un'assenza di barriere vedi glossario

→ criteri per la valutazione della mediazione culturale vedi anche testi per chi ha fretta in «8. Una buona mediazione culturale?»





tradizionalmente marginalizzato come professione seria ai sensi di una dichiarazione di professionalità.

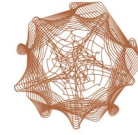
Per una mediazione culturale di critica dell'egemonia, questo testo risulta problematico in virtù della → naturalizzazione dei suoi argomenti. Essa esigerebbe un atteggiamento di fondo riflessivo nei confronti della normatività di criteri e obiettivi – anche dei propri – e l'interrogazione dei rapporti di potere insiti in essi. Essa si occupa di questioni come è possibile conciliare in modo costruttivo i requisiti di qualità posti dall'esterno (ma anche e soprattutto dal proprio campo di lavoro) con i → propri criteri di una prassi critica e con le esistenti condizioni quadro, come si potrebbero influenzare i criteri e le condizioni quadro stabiliti dall'esterno nel proprio senso e, se ciò risultasse impossibile, come si potrebbe eventualmente opporre loro resistenza. Inoltre, essa riflette sulla natura delle relazioni sociali che risultano dall'imperativo relativamente recente della misurazione della qualità e sul loro impatto sui rapporti e le logiche d'azione nel contesto di lavoro. La misurazione della qualità implica relazioni sociali caratterizzate in modo determinante da momenti della fornitura di risultati, della verifica, della valutazione e della fornitura di prove. A questo riguardo emergono diverse domande: una relazione basata su verifiche, fondata su dimostrazioni e orientata ai risultati è davvero ciò che desideriamo per i nostri rapporti, per la costruzione di relazioni e lo sviluppo di azioni nel contesto di lavoro della mediazione culturale? E ancora: «Chi ha [in questo contesto, nota di CM] il diritto di porre quali domande a chi? Chi ha il diritto di rispondere? Chi ha il diritto di vedere qualcosa; chi ha il diritto di dire qualcosa; chi ha il diritto di parlare a nome di chi?» (traduzione della citazione iniziale).

Un esempio per una riflessione sulla qualità nella mediazione culturale in questa prospettiva è una dichiarazione pubblicata nel marzo del 2012 concernente la mediazione teatrale. Nel marzo del 2012 ha avuto luogo presso il Deutsches Theater a Berlino la seconda edizione di → Was geht?, un simposio dell'Arbeitskreis Theaterpädagogik der Berliner Bühnen e dell'Institut für Theaterpädagogik dell'Universität der Künste di Berlino. Al termine è stata pubblicata con il titolo «Wollen Brauchen Können» [Volere occorrere saper fare] una dichiarazione su sapere e saper fare, obiettivi e necessità della pedagogia teatrale in teatri. Nel documento si sottolinea che le mediatrici e i mediatori teatrali «possono assumere una distanza produttiva grazie al cambio di prospettiva», che «dischiudono uno spazio protetto di libertà, riflessione e sperimentazione», e che «rendono produttivi resistenze e disturbi». Sempre in base al documento, gli obiettivi non consistono (solo) «nell'educazione culturale (o nel «procacciamento») del pubblico teatrale di domani, ma (nel) mettere in contatto gli spettatori di oggi con la forma d'arte teatro e con gli artisti» nonché «in una pedagogia teatrale orientata all'arte. Oltre alla trasmissione di contenuti e di conoscenze si tratta soprattutto di generare e rappresentare collettivamente

→ naturalizzazione vedi glossario

→ propri criteri di una prassi critica  
vedi testo 6.PS

→ Was geht? <http://www.was-geht-berlin.de> [16.10.2012];  
vedi documentazione  
MFV0803.pdf



sapere artistico». Nella terza parte del documento «Wollen Brauchen Können» sono elencate le risorse occorrenti al campo di lavoro per porre in atto gli intenti formulati in precedenza. Fanno parte di queste «l'affermazione, in tutta la sua portata, del profilo e del campo di lavoro della mediatrice e del mediatore teatrale presso le direzioni artistiche», «l'autonomia artistica e un budget proprio per programmi di pedagogia teatrale» o una «valutazione artistica, qualitativa, di contenuto del nostro lavoro». Riguardo a quest'ultimo punto viene formulata una critica esplicita nei confronti degli approcci valutativi attualmente sempre più diffusi nei diversi settori della mediazione culturale: «Il nostro lavoro non può essere misurato e valutato con criteri quantitativi, non si rispecchia nel numero di attività intraprese. La valutazione non può consistere nell'addizione del numero di workshop, colloqui con il pubblico, prove in club teatrali, lavori di progetto e dei partecipanti, e nella vendita di questo numero X a se stessi e alla politica come educazione culturale efficace».

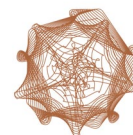
Con il collegamento dei tre aspetti potenziali, obiettivi e fabbisogni, le autrici e gli autori cercano un approccio alla questione della qualità nella mediazione teatrale al di là della rivendicazione di renderla misurabile, comprovabile e verificabile da parte di organi esterni. Qui si tenta di formulare principi di lavoro propri e di definire così autonomamente il potenziale specifico, gli obiettivi e i motivi di un lavoro di mediazione orientato alle arti teatrali senza rinvio a organi autorizzanti. Ciò presuppone un auto-impegno della categoria professionale per lo sviluppo, sulla base di una discussione professionale permanente, di un quadro qualitativo ed etico per il settore mantenendo concettualmente abbinate queste due dimensioni. L'anno precedente, il 31 marzo 2011, ad Adalia (TR) le associazioni → BAG Spiel und Theater e ÇDD (Çağdaş Drama Derneği), avevano pubblicato una convenzione internazionale sul comportamento e sull'etica delle mediatrici e dei mediatori teatrali. Considerati assieme, questi due documenti possono fungere da riferimento per questo processo evolutivo, pur essendo necessario proseguire la discussione e lo sviluppo di entrambi.

La Gran Bretagna non assume un ruolo di pioniere solo nello sviluppo di modelli per la mediazione culturale, ma anche per quanto concerne le procedure di misurazione della qualità degli stessi. In questo Paese si stanno attualmente sviluppando approcci alternativi per la valutazione. Finora, gli impulsi più significativi provengono dalle «Community Arts» o dalla «Socially Engaged Art», ossia dalla collaborazione (generalmente su mandato di istituzioni di promozione pubbliche o fondazioni) di artiste e artisti con pubblici diversi, generalmente per il → trattamento in comune di problematiche sociali. Ciò d'altronde non sorprende, essendo questi progetti di regola soggetti a un particolare onere della prova riguardo alla qualità e all'efficacia e intrecciandosi in essi i più disparati interessi spesso divergenti con una distribuzione asimmetrica del potere. Al fine di dischiudere una gestione riflessa e → autocapacitativa di questi diversi interessi, l'artista

→ BAG Spiel und Theater e ÇDD (Çağdaş Drama Derneği) <http://www.bag-online.de/aktuell/uevet-deutsch.pdf> [18.2.2013]; vedi documentazione MFV0804.pdf (tedesco) o MFV0805.pdf (inglese)

→ trattamento in comune di problematiche sociali vedi testo 1.3

→ autocapacitativa vedi glossario



inglese Hanna Hull per esempio ha sviluppato nel 2012 in collaborazione con diverse attrici e diversi attori sei → Toolkits per la riflessione sul lavoro in progetti artistici nel contesto della psichiatria, della riabilitazione e del sistema penale. Uno di essi è intitolato → Criticality and Evaluation in a Culture of Optimism e offre suggerimenti pratici per un'autovalutazione come prassi critica degli attori partecipanti ai progetti. Ne fanno parte esercizi di descrizione dei diversi interessi che interferiscono nell'allestimento di una valutazione e relativi alla domanda a chi gioverebbe o nuocerebbe di volta in volta lo sviluppo di una descrizione critica che mette in risalto le contraddizioni e le complessità del lavoro e delle sue condizioni. Oppure un esercizio di descrizione e comunicazione di errori produttivi nonché di verifica se le attrici e gli attori sono soddisfatti dei concetti proposti da parte dell' committente ai fini della valutazione oppure se altri concetti sarebbero più indicati per un'autodescrizione. Un altro esempio per una gestione dei processi di valutazione improntata alla critica dell'egemonia è la ricerca basata sulla pratica della curatrice, artista e ricercatrice culturale → Sophie Hope, attiva dal 2005 come valutatrice nel settore della mediazione culturale e delle Community Arts. Nel suo libro «Participating in the wrong way?» (Hope 2011), l'autrice documenta a sua volta tentativi di → reclaim evaluation as a critical practice. Nel progetto «Critical Friends» ha condiviso la responsabilità per la valutazione di progetti di Community Arts nel quartiere londinese di North Greenwich negli anni dal 2008 al 2010 con un gruppo di abitanti del posto. Il lavoro di «Critical Friends» costituito principalmente da interviste e osservazioni partecipanti è stato documentato dal gruppo di progetto e pubblicato più volte come giornale locale. In tal modo è stato reso accessibile non solo alle ai committenti e alle finanziatrici e ai finanziatori ma all'intera popolazione chiamata a partecipare ai progetti. Il lavoro per la produzione delle edizioni del giornale è servito allo stesso tempo al gruppo da strumento per la sistematizzazione e la valutazione delle opinioni e delle osservazioni raccolte.

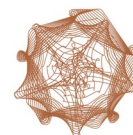
Le conclusioni elaborate su questa base hanno permesso di farsi un'idea delle strutture e delle condizioni locali come pure dei più ampi dibattiti e delle logiche di promozione in cui erano inseriti i progetti. Accanto alla messa in evidenza degli aspetti positivi dei progetti, sono stati messi in questione radicalmente l'attuale prassi dell'organizzazione committente e della promozione. Esse si ponevano così in sensibile contrasto con le storie di successo spesso risultanti dalle valutazioni in questo campo. La loro critica concerneva per esempio il conflitto tra l'ambizione di svolgere un lavoro basato sul processo e sulla collaborazione nel quartiere e i mandati conferiti alle artiste e agli artisti di eseguire un progetto a sé stante senza ulteriori prospettive in un tempo relativamente breve; le condizioni di lavoro, dove l'organizzazione presupponeva apparentemente come cosa ovvia che tutti i partecipanti si attivassero ben oltre il tempo convenuto; la critica che i progetti non servissero a risolvere i conflitti ma ad appianarli sostituendo

→ Toolkits <http://artvsrehab.com/2012/08/14/apply> [17.10.2012]

→ Criticality and Evaluation in a Culture of Optimism <http://artvsrehab.files.wordpress.com/2012/08/criticality-and-evaluation-in-a-culture-of-optimism-art-vs-rehab-critical-tool-kit.pdf> [17.10.2012]; vedi documentazione MFV0806.pdf

→ Sophie Hope <http://sophiehope.org.uk> [17.10.2012]

→ reclaim evaluation as a critical practice <http://vca-mcm.unimelb.edu.au/events?id=445> [17.10.2012]



l'attività politica con quella culturale fino alla constatazione che per la maggior parte della popolazione (fino agli stessi partecipanti al progetto) il senso e l'utilità dei progetti restavano oscuri. La valutazione conteneva su questa base anche proposte per un ulteriore sviluppo del programma. Dopo la conclusione del mandato di valutazione il gruppo dei «Critical Friends» è rimasto attivo e ha continuato a incontrarsi per riflettere sugli sviluppi nel quartiere.

Hope menziona il problema che i progetti come «Critical Friends» possono a loro volta fungere da foglia di fico per i committenti se quanto da loro elaborato non comporta conseguenze di sorta. Allorquando Sophie Hope stava scrivendo la sua pubblicazione «Participating in the wrong way», dall'organizzazione committente non era ancora giunta alcuna reazione in merito ai risultati della valutazione del gruppo «Critical Friends». Le domande poste nella citazione iniziale dalla drammaturga americana Anna Deavere Smith potrebbero in tal senso essere completate con la seguente domanda:

*«Who has the right to draw consequences and to take action?»*

## Bibliografia e link

### Riferimenti bibliografici:

- Deutscher Museumsbund, Berlino, et al. (a.c.d.): Qualitätskriterien für Museen: Bildungs- und Vermittlungsarbeit, Berlino: Deutscher Museumsbund, 2008; [http://www.museumsbund.de/fileadmin/geschaefts/dokumente/Leitfaeden\\_und\\_anderes/Qualitaetskriterien\\_Museen\\_2008.pdf](http://www.museumsbund.de/fileadmin/geschaefts/dokumente/Leitfaeden_und_anderes/Qualitaetskriterien_Museen_2008.pdf) [16.10.2012], vedi documentazione MFV0802.pdf
- Hope, Sophie: Participating in the Wrong Way? Four Experiments by Sophie Hope, Londra: Cultural Democracy Editions, 2011; <http://www.sophiehope.org.uk/research> [16.10.2012], vedi documentazione MFV0807.pdf
- Smith Anna Deavere Smith: cit. in Hope, Sophie: Participating in the wrong way? Four Experiments by Sophie Hope, Londra: Cultural Democracy Editions, 2011, p. 29
- Wimmer, Constanze: Exchange – Die Kunst, Musik zu vermitteln. Qualitäten in der Musikvermittlung und Konzertpädagogik, Salisburgo: Stiftung Mozarteum, 2010; <http://www.kunstdervermittlung.at> [16.10.2012], siehe Materialpool MFV0801.pdf

### Link:

- Arbeitskreis Theaterpädagogik der Berliner Bühnen: Wollen Brauchen Können, 2012: <http://www.was-geht-berlin.de> [16.10.2012]
- Bundesarbeitsgemeinschaft Spiel und Theater, Hannover; Çağdaş Drama Derneği, Ankara: Convenzione internazionale sul comportamento e sull'etica delle mediatrici e dei mediatori teatrali (ÜVET), 2011: <http://www.bag-online.de/aktuell/uevet-deutsch.pdf> [18.2.2013], vedi documentazione MFV0804.pdf (tedesco), MFV0805.pdf (inglese)
- Hope, Sophie: Reclaiming evaluation as a critical practice, discorso, University of Melbourne, 2012: <http://vca-mcm.unimelb.edu.au/events?id=445> [17.10.2012]
- Hope, Sophie: <http://sophiehope.org.uk> [17.10.2012]
- Hull, Hanna, et al.: Toolkits, 2012: <http://artvsrehab.com/2012/08/14/apply> [17.10.2012]
- Hull, Hanna, et al.: Criticality and Evaluation in a Culture of Optimism, 2012: <http://artvsrehab.files.wordpress.com/2012/08/criticality-and-evaluation-in-a-culture-of-optimism-art-vs-rehab-critical-tool-kit.pdf> [17.10.2012], vedi documentazione MFV0806.pdf