

Dottorato in architettura, città e design

Curriculum in pianificazione territoriale e
politiche pubbliche del territorio

Tesi XXXI Ciclo _ IUAV Venezia

**L'innovazione nei servizi cimiteriali
come occasione per migliorare
la qualità della vita.
Riflessioni sulla pluralità come
condizione necessaria**

Anselma Lovens

Relatore: Prof. Stefano Moroni
Correlatore: Francesca Gelli

I
- - -
U
- - -
A
- - -
V

SINTESI

A livello di contesto, i servizi cimiteriali sono caratterizzati da tre elementi che possono costituire una premessa, oltre che una dimostrazione della rilevanza che può avere una riflessione da parte del mondo della ricerca su tale aspetto.

Primo, il tema dei servizi cimiteriali è urgente per il fatto che sussiste indubbiamente una totale universalità del bisogno. In altre parole, tutti ci confrontiamo con la morte. L'indagine sul rapporto tra servizi universali e possibilità di scegliere passa per una pluralità che si esercita sia attraverso le norme sia attraverso le pratiche.

Secondo, la società concepisce la commemorazione come significazione di luoghi: la commemorazione trasforma luoghi anonimi in luoghi con un significato speciale sia per chi defunge sia per chi rimane in vita e si trova a dover affrontare un lutto. Per questo motivo sia i luoghi dedicati alla memoria sia le modalità per fruirne hanno un impatto sulla società. Luoghi e pratiche influiscono sulla qualità percepita da parte di tutti. E cambiando la società, cambiano anch'essi: non sono dunque da ritenersi immutabili nel tempo e nello spazio.

Terzo, c'è da considerare il fatto che esiste un'urgenza ambientale, resa ulteriormente urgente dal cambiamento climatico e dall'aumento demografico globale.

Ci sono tre fuochi principali all'interno della tesi.

Il primo riguarda la questione che, rispetto al passato, oggi è aumentata la varietà dei servizi in generale (e anche, in particolare la varietà dei servizi cimiteriali). Quindi la pluralità è un fatto. Inoltre, possiamo considerare la pluralità un aspetto positivo dell'evoluzione della società: sia un valore in sé, sia un valore strumentale in quanto aumenta la qualità dei servizi possibili agli utenti.

Il secondo elemento da tenere presente riguarda i ruoli del soggetto pubblico e dei soggetti privati. Innanzitutto chiariamo che il pubblico si distingue dal privato, al di là delle finalità, in quanto possiede potere coercitivo (esercitato attraverso i comparti legislativo e di controllo e sanzione). Per soggetto privato si intende quindi qualunque organizzazione che non sia formata o composta, anche in parte, da chi ha potere coercitivo; quindi per soggetto privato non si intende solamente l'insieme delle imprese e aziende sul mercato, bensì invece tutto quel macro-insieme formato da imprese profit, imprese no profit del cosiddetto terzo settore e società civile.

Il terzo fuoco si collega al concetto di innovazione, che verrà approfondito nel corso della tesi. Qui ci basta accennare una differenza sostanziale tra i soggetti pubblico e privato: i soggetti privati sono portati intrinsecamente a sviluppare idee innovative che attirino attenzione su di sé piuttosto che su altre possibilità, e che garantiscano loro una sopravvivenza della loro attività in quanto oggetto di scelte multiple da parte dei cittadini. Al contrario, il soggetto pubblico non ha tale interesse intrinseco: può certamente avere interesse ad innovare, ma è una questione che riguarda direzioni politiche contingenti, che possono sussistere come no, ma non sono né costitutive né strettamente necessarie alla sopravvivenza dello stato.

Assumendo ciò di cui sopra, la tesi evidenzia nei servizi cimiteriali un distacco sempre maggiore tra:

- I) servizi tradizionali – che sono quelli più diffusi, ovvero che nel mercato costituiscono da tempo l’offerta dominante, ma che non sono particolarmente reattivi né al cambiamento nella significazione di luoghi e riti né all’urgenza ambientale– e
- II) pratiche emergenti – che, pur essendo numericamente marginali, sono in forte espansione e soprattutto modificano nettamente i servizi e le modalità di erogazione e fruizione, dirigendo lo sviluppo del settore cimiteriale verso risposte al cambiamento nella significazione dei luoghi e delle pratiche da parte delle persone e verso possibili soluzioni all’urgenza ambientale.

Un aspetto rilevante della presente tesi è che oltre a contribuire all’aggiornamento della ricerca sociale sul tema, essa fa emergere nuove prospettive e alcuni potenziali ambiti di sviluppo manageriale in questo ambito così poco dibattuto, a beneficio dei soggetti sia istituzionali sia economici dei settori funerario e dell’accompagnamento al fine vita.

Per evitare fin da subito possibili fraintendimenti e poterci dirigere così direttamente ai punti focali della discussione, è inoltre necessario esplicitare cosa non è questa tesi. Essa non è assolutamente da interpretarsi come inneggiamento alla privatizzazione né come sottovalutazione delle potenzialità dell’organo pubblico in ambito di *death care*. Infatti le valutazioni critiche sulla gestione cimiteriale vengono rivolte indistintamente sia al settore pubblico che a quello privato. Semplicemente si tratta di una ridiscussione delle modalità di erogazione dei servizi cimiteriali. Dato che tali servizi oggi in Italia sono erogati prevalentemente da soggetti pubblici, è inevitabile che alcune critiche coinvolgano il settore pubblico. Non per questo si deve pensare che la discussione voglia denigrare a prescindere

il ruolo del soggetto pubblico. Anzi, la presente dissertazione offre spunti di miglioramento nell'approccio ai servizi cimiteriali anche per il soggetto pubblico. Infine, dato che quello cimiteriale è un servizio che in parte viene sostenuto attraverso denaro pubblico, affrontare tali argomenti non solo è legittimo ma eticamente doveroso.

Il tema dei cimiteri può automaticamente rimandare ad alcuni importantissimi riferimenti culturali, quali "Dei Sepolcri" di Ugo Foscolo, come anche le innumerevoli storie e testimonianze di persone e fatti realmente accaduti e che è certamente importante mantenere nella memoria delle società. Sarebbe possibile annoverare numerosissime testimonianze sedimentate di azioni di personaggi storici, dei quali si conserva la memoria anche grazie alla loro tomba: esiste un valore intrinseco dei luoghi di memoria, legato al contributo al sapere e alla conoscenza. Nessuno mette in dubbio il valore che può avere la possibilità di passeggiare nei cimiteri e scoprirne la storia. Seppure si concordi pienamente con l'importanza di riconoscere un enorme peso culturale ai cimiteri italiani ed europei, si deve anche ammettere che una tesi di dottorato non può contenere al suo interno tutto lo scibile riguardo ad uno specifico tema: necessariamente, per poter essere completa e coerente, una tesi ha bisogno di ricevere un preciso taglio e deve essere capace di focalizzarsi su alcuni aspetti, anche a costo di tralasciarne altri. Il beneficio principale di ottenere una ricerca focalizzata sta nella possibilità di andare a fondo su determinati nodi problematici, che in una ricerca olistica potrebbero invece disperdersi e non ottenere l'attenzione sperata.

Inoltre si noti che il cambiamento nella forma materiale dei luoghi di memoria, che sta di fatto avvenendo nella società occidentale, non sfavorisce affatto le pratiche di memoria: del resto, l'evoluzione delle pratiche memoriali è sempre avvenuta, seppure con una certa lentezza. Certamente nell'attuale momento storico è possibile che i cambiamenti siano maggiormente repentini a causa delle possibilità, notevolmente aumentate, di rapido scambio di informazioni attraverso il web e la globalizzazione. Ad ogni modo non è possibile affermare che l'innovazione dei servizi cimiteriali possa danneggiare i valori del ricordo e della memoria: semplicemente ne può cambiare le modalità, gli usi e i costumi. Questa tesi non intende favorire pregiudizi valoriali rispetto ai cambiamenti in atto, bensì è stata costruita proponendosi essenzialmente di: 1) riconoscere dinamiche evolutive nei servizi cimiteriali, 2) di individuare pratiche emergenti e registrarne il contributo e l'impatto sociale e ambientale, nonché 3) di riflettere sulle modalità per favorire una certa fluidità nei cambiamenti dei fenomeni memoriali attraverso principi di pluralità.

Questa tesi risponde essenzialmente a tre domande di ricerca, che sono:

- I) In che modo nel mondo occidentale ci prendiamo cura della morte, al giorno d'oggi?

Questa prima domanda si interroga sullo stato attuale delle pratiche di commemorazione e in particolare sulle modalità di gestione dei servizi tradizionali.

- II) Esiste la possibilità di innovare nell'ambito dei servizi cimiteriali?

La seconda domanda indaga lo spazio dell'innovazione, cercando di individuare ambiti ancora inesplorati nello sviluppo dei servizi cimiteriali, con ampio potenziale di impatto non solo sulla qualità percepita dei servizi ma soprattutto sulla qualità stessa dell'esperienza luttuosa.

- III) Quali effetti sta causando l'innovazione cimiteriale in corso, e cosa potremmo aspettarci da uno spazio più ampio per l'innovazione?

Nell'ultima parte della tesi si indaga intorno al percorso di innovazione in atto e in particolare riguardo gli elementi trasformativi dello stesso e l'impatto sul benessere sociale nell'ambito della *death care*. Visto che già si innova con lo stato attuale delle cose, è interessante chiedersi come sarebbe se lo stato attuale delle cose fosse costituito da una normativa a maglie più larghe.

Lo schema sottostante, in figura n° 1, riassume i metodi di ricerca e il procedimento di analisi della letteratura di riferimento.

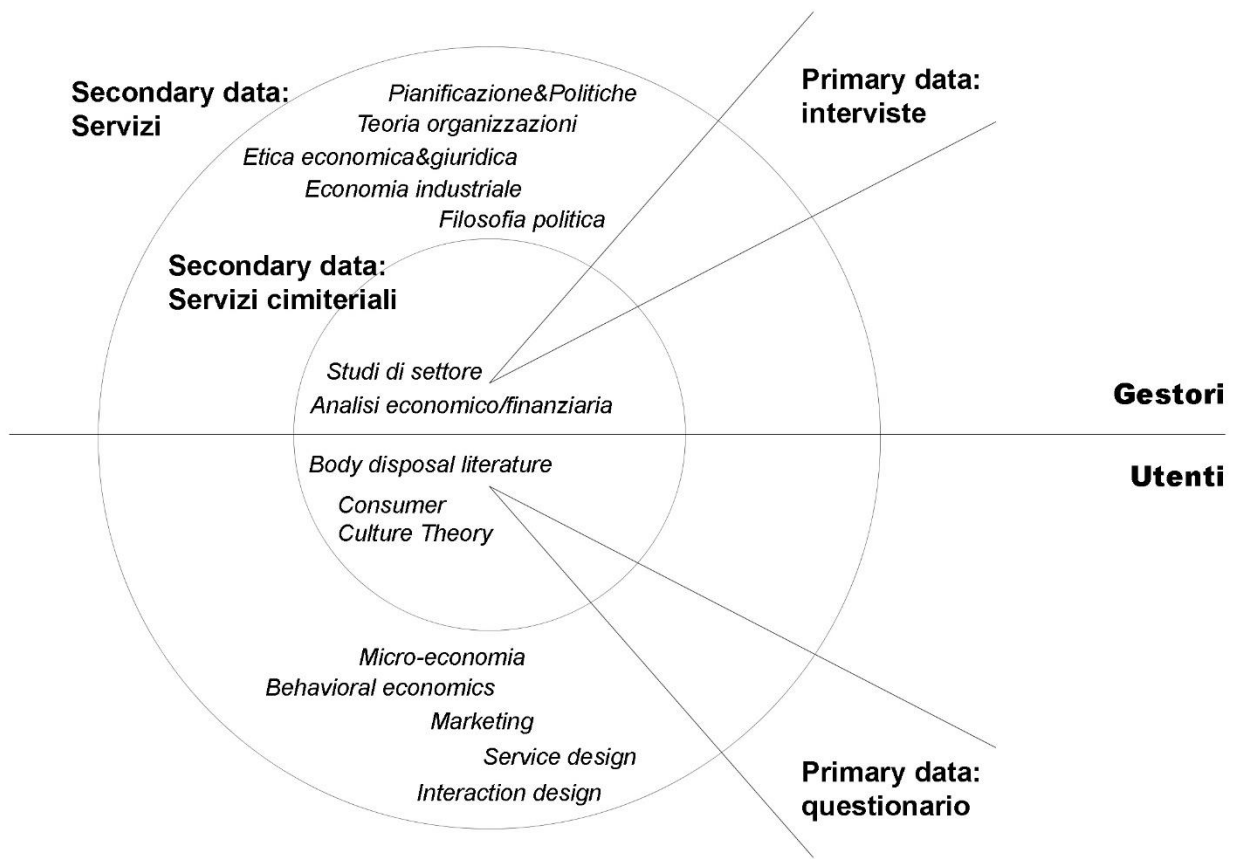


Fig. n° 1 - Rappresentazione grafica dei metodi e della letteratura utilizzata per la tesi (fonte: elaborazione propria)

La tesi tratta dei servizi cimiteriali, e per farlo approfondisce anche una parte sui servizi in generale. Volendo indagare gli effetti dell'innovazione cimiteriale, serviva raccogliere dati dai punti di vista sia dei gestori dei servizi, sia degli utenti. Per approfondire il punto di vista dei gestori si è scelto di affrontare la letteratura sui servizi (spaziando tra *studi di politiche, teoria delle organizzazioni, etica economica e giuridica, economia industriale e filosofia politica*) e sui servizi cimiteriali (con *analisi economiche finanziarie e studi di settore*), e integrando questi dati secondari con alcune interviste a persone chiave (per approfondimenti si veda l'allegato 3). Per analizzare invece il punto di vista degli utenti sui servizi in generale ho utilizzato gli ambiti di letteratura di *micro-economia, behavioral economics, marketing, service design e interaction design*. Focalizzandosi sui servizi cimiteriali, è apparso necessario un affondo di letteratura sul *body-disposal* e la *consumer culture theory*. Ho poi integrato i dati secondari con dati primari provenienti da un

questionario agli utenti interessati a pratiche emergenti (per approfondimenti si veda l'allegato 7).

In sintesi, la tesi si struttura in questo modo:

Nel secondo capitolo si argomenta come i rapporti di commemorazione e di memoria costituiscano atti di socialità. I luoghi e le pratiche rituali che assumono il ruolo di conservazione della memoria dei defunti possono essere considerate un bagaglio con cui la società affronta la morte, un bagaglio che può essere costantemente rivalutato, valorizzato, trasformato per venire incontro a necessità in continuo (lento ma inesorabile) cambiamento. Vengono raccolte e sistematizzate in questa parte informazioni riguardanti i cimiteri, principali luoghi commemorativi nel mondo occidentale e in Italia, e la loro gestione. Per poter comprendere le possibilità di scelta delle persone rispetto alle pratiche commemorative, viene analizzata la normativa vigente in questo ambito. Inoltre vengono approfonditi alcuni aspetti tecnico-gestionali per far emergere quali azioni vengono praticate dagli utenti e quali servizi di facilitazione all'espletamento di tali pratiche vengono posti in opera dai soggetti gestori dei cimiteri. Si analizzano infine i costi derivanti da tali modalità gestionali. I dati raccolti dimostrano come i servizi non siano particolarmente adeguati a rispondere alle esigenze della domanda che stanno via via emergendo. Queste ultime derivano sia da un cambiamento nel modo di approcciare la morte da parte delle persone, sia dalla presenza in Italia di una percentuale crescente di persone laiche e/o di religioni differenti da quella cattolica, sulla base della quale i servizi cimiteriali sono stati in passato disegnati e progettati.

Il terzo capitolo illustra il dibattito relativo al concetto di servizio. Innanzitutto si discute la peculiarità di alcuni servizi, data dall'universalità della propria funzione, e le differenti interpretazioni ed evoluzioni del ruolo dello stato nel garantire tali servizi. Dopodiché viene introdotto il dibattito in letteratura sulla evoluzione degli approcci ai servizi, sino ad arrivare all'approccio più innovativo e attuale della cosiddetta *service dominant logic*; essa contiene elementi di indagine teorica e manageriale che aiutano ad individuare quelle peculiarità dell'erogazione di servizi che influenzano fortemente la qualità percepita e l'impatto socio-psicologico su chi riceve tali servizi. Tale approccio di studio ha il vantaggio di evidenziare feconde traiettorie di sviluppo e innovazione nel *design* dei servizi; traiettorie che sono in grado di fornire contenuti e risposte per un'evoluzione della progettazione dei servizi verso un migliore controllo dell'impatto sulla vita delle persone e sul pianeta.

Con il quarto capitolo la dissertazione indaga alcune pratiche emergenti (attive all'estero, potenziali in Italia, con una sola eccezione di pratica attiva) che permettono di confrontare i

differenti approcci dei servizi erogati, relativamente sia alle risposte fornite agli utenti sia all'interpretazione dei bisogni emergenti. Si discute su come i metodi e approcci illustrati nella seconda parte siano stati incamerati dal *modus operandi* di aziende proponenti soluzioni innovative e alternative alle pratiche di disposizione del corpo e di commemorazione, e quali effetti abbiano scaturito. Da una parte l'analisi concorre ad individuare gli elementi trasformativi del cambiamento di logica nella fornitura dei servizi cimiteriali e i relativi benefici nei confronti della società. Dall'altra l'analisi mostra il punto di vista degli utenti, cosa desiderano in tema *disposal* e se accettano e si riconoscono nelle modalità commemorative emergenti. Obiettivo di questa parte è ottenere un maggiore approfondimento riguardo i luoghi contemporanei per il lutto e la memoria; a tal proposito, si indagano le attitudini delle persone verso questi luoghi e queste pratiche nell'era post-moderna.

Come vedremo, in Italia ci sono due tipi di innovazioni: quelle già in corso, che sono attuabili con la normativa vigente e di cui quindi possiamo già usufruire oggi, e quelle possibili e desiderabili, ma che non ricevono abbastanza spazio dal soggetto pubblico regolatore e dunque non possono essere ancora percorse. Si noterà che in ambito cimiteriale la società civile sta emergendo con nuove soluzioni anche in Italia, nonostante la chiusura del soggetto pubblico verso le innovazioni. Lo stato dovrà prima o poi 'fare i conti' con le pratiche cimiteriali emergenti, sia perché voglia bloccarle, sia perché voglia favorirle. Questa tesi fa dunque emergere elementi di conoscenza utili a valutare una direzione da prendere: le conclusioni sono infatti suddivise in interpretative – che rielaborano ciò che è avvenuto e sta avvenendo nei servizi cimiteriali – e prescrittive – che propongono cambiamenti per aprirsi all'innovazione e alla pluralità senza rinunciare alla tutela dell'interesse collettivo. D'altronde, a proposito, in una democrazia liberale quale è l'Italia la definizione di collettivo dovrebbe essere connotata anche da un rimando al 'vario e molteplice'.

Vedremo come le innovazioni potenziali genererebbero ancor più pluralità: le pratiche attuate oggi solo all'estero ci suggeriscono delle possibilità anche per l'Italia. Del resto, ciò che esiste all'estero in molti paesi di più antica istituzione rispetto all'Italia, può insegnarci certamente qualcosa. Anche per una questione di disabitudine alla pluralità religiosa, in ambito cimiteriale la stasi in Italia è maggiore che in altri paesi. In tale contesto è ragionevole pensare che le amministrazioni pubbliche siano un po' meno preparate a gestire la pluralità; e proprio questa è una ragione per cui è valsa la pena indagare processi innovativi e misure per accompagnarli, in modo da migliorare il nostro atteggiamento verso ciò che ancora non

conosciamo abbastanza e garantire risposte più flessibili ai bisogni di cambiamento che la società esprime.

I servizi cimiteriali nel mercato occidentale costituiscono un caso particolarmente adatto a far emergere i problemi del monopolio e le potenzialità della pluralità, intesa come compresenza di servizi alternativi tra loro.

La presente tesi si è interrogata sull'evoluzione del nostro modo di prenderci cura della morte in un'epoca così densa di rapidi cambiamenti e ha sondato i primi segnali e le possibilità dell'innovazione, cercando di individuarne gli effetti nella società occidentale.

L'approccio delle organizzazioni erogatrici verso gli utenti che utilizzano servizi di qualunque tipo sta cambiando con una velocità che la maggior parte degli operatori cimiteriali non riesce a cogliere: per questo succede che la differenza tra i servizi cimiteriali innovativi e quelli tradizionali è sempre più accentuata. I servizi cimiteriali possono avere molto da imparare dai dibattiti e dagli sviluppi della ricerca, illustrati nel terzo capitolo, su quel che concerne i servizi in generale. Inoltre, le pratiche analizzate nel quarto capitolo spesso invece hanno già colto, interiorizzato e rielaborato nuove modalità di relazione con gli utenti.

Un'opportunità che emerge dai risultati conseguiti è quella di colmare questo *gap* tra servizi cimiteriali tradizionali e pratiche innovative, e i due modi per farlo sono: I) favorire la pluralità dei servizi cimiteriali, ovvero aprire lo sguardo (e il mercato) alle pratiche innovative in quanto esse hanno sviluppato elementi dell'offerta che hanno molto da insegnare – basti pensare ai modi per creare comunità intorno alle offerte, realizzare soluzioni 'chiavi in mano' pensate per avvantaggiare al massimo gli utenti dando loro il minor numero possibile di pratiche da sbrigare, aggiungere il maggior numero possibile di possibilità di personalizzazione per poter trovare una ritualità cucita sulle persone senza per questo snaturare il cuore dell'offerta; e II) confrontare il nuovo con il vecchio, cercando elementi delle pratiche commemorative emergenti che possono essere innestati nei servizi cimiteriali tradizionali, o viceversa.

Le conclusioni si dividono in due parti, interpretativa e propositiva. La prima serve a sintetizzare il quadro delle possibili interpretazioni del problema, mentre la parte propositiva si spinge maggiormente nel dettaglio di norme e procedure che finora stanno guidando la tradizionale prassi cimiteriale e di cura della morte e che potrebbero essere riviste allo scopo

di ampliare le possibilità di scelta, pur continuando – chiaramente – ad evitare potenziali distorsioni indesiderabili.

Conclusioni interpretative

Abbiamo visto che negli ultimi anni nella cultura occidentale della commemorazione c'è stato in effetti un certo slancio innovativo, su vari aspetti e con differenti sfaccettature nell'interpretare la commemorazione. Se vogliamo sinteticamente individuare dove si spingono gli effetti delle innovazioni in atto potremmo suddividerli in tre temi chiave che riprendono le fila delle tre premesse di cui in introduzione:

- I) innanzitutto un effetto riguarda l'aumento delle possibilità di scelta in un ambito, come quello cimiteriale, che è costituito da una parte dall'universalità del bisogno e dall'altra da aspetti di carattere molto personale ed intimo, che spontaneamente rifiuterebbe servizi *standard* e omologanti. Per chi gestisce e garantisce i servizi cimiteriali, dare maggiore libertà individuale di poter affrontare il lutto nella maniera maggiormente rispondente ai propri bisogni significa stare al passo di una domanda che è notevolmente variegata ed in continuo cambiamento;
- II) un secondo effetto delle pratiche emergenti più diffuse¹ è quello di favorire la commemorazione come atto pubblico in quanto le organizzazioni proponenti spesso esplicitano l'idea che la condivisione del dolore aiuta a superarlo, e spesso la loro proposta comprende l'unione degli spazi per i vivi e quelli per i morti, in antitesi alla ghettizzazione del cimitero napoleonico così ampiamente diffuso in Italia; e
- III) il terzo effetto, che se vogliamo è più contingente ma non meno importante, riguarda le esternalità ambientali positive: l'appello che fanno molte delle pratiche commemorative analizzate è rivolto all'utilità ecologica che potrebbe guidare le scelte individuali dei cittadini, nell'ottica ambientalista del minor danno possibile del pianeta da parte delle attività umane. Tale consapevolezza potrebbe essere il riflesso di alcuni recenti dibattiti quali quello del metabolismo urbano, rivisitato in chiave cimiteriale.

Purtroppo oggi in Italia su alcuni aspetti la pluralità viene sfavorita e talvolta osteggiata e in ogni caso mai davvero facilitata: è possibile trovare alcuni esempi nella parte propositiva delle conclusioni.

¹ Come abbiamo già accennato, delle pratiche analizzate, in particolare i *natural burial grounds* sono la categoria di pratiche innovative maggiormente diffusa all'estero, anche in termini di numero di persone coinvolte.

Abbiamo visto nel quarto capitolo che le innovazioni sono state sviluppate unicamente da organizzazioni private e in nessun caso la pubblica amministrazione ha avuto un ruolo trainante nel cambiamento dei servizi cimiteriali. C'è un preciso motivo di base che spiega questo fatto: come già accennato, l'innovazione per lo stato è incidentale –non certo impossibile, ma accade solo talvolta e non sistematicamente. Al contrario, per le organizzazioni private innovare è invece un fatto costitutivo, necessario per stare sul mercato, in un certo senso una naturale e ineluttabile conseguenza dell'essere in competizione tra loro.

A partire da questa considerazione di base, è necessario cercare un punto di connessione virtuosa tra l'operato innovativo privato e il compito del pubblico di tutela degli interessi diffusi e dei bisogni della società. Infatti, il tema della gestione dei servizi è inevitabilmente intrecciato a quello del ruolo dello stato: compito dello stato è garantire la presenza dei servizi di utilità pubblica, tenendo conto che garantire i servizi non significa automaticamente erogarli direttamente, bensì individuare le condizioni con le quali essi devono essere erogati, e controllare che effettivamente le condizioni sussistano. Per poter andare verso tale direzione di garanzia e controllo da parte dello stato è necessario rivedere le procedure della pubblica amministrazione, dirottando le risorse pubbliche dall'erogazione diretta alla guida e al controllo di erogatori terzi. Infatti, se l'obiettivo è favorire la pluralità nei servizi, molto probabilmente è controproducente il fatto che sussista, come nel caso dei servizi cimiteriali, un monopolio nell'erogazione. Infatti, come vedremo in seguito, il monopolio nell'erogazione tende ad inibire lo sviluppo di proposte plurali. Si accetta invece di buon grado (e si auspica) il fatto che esista un monopolio pubblico nella regolazione, in quanto una regolazione neutrale rispetto all'erogazione è necessaria per tutelare l'interesse comune.

Si auspica che future ricerche possano ulteriormente contribuire in quest'ambito, riconfigurando il ruolo che le pubbliche amministrazioni potrebbero avere nel favorire l'innovazione e la difesa dei diritti dei cittadini nell'accesso ad un ventaglio di servizi (cimiteriali, ma non solo) vario ed eterogeneo, all'interno di un contesto ormai molto differente da quello in cui tali servizi sono stati inizialmente concepiti.

D'altra parte, però, rimanere solo sul dibattito sull'efficienza produttiva dello stato non permette cogliere pienamente il vero fuoco del problema, in quanto la crisi delle politiche di gestione diretta coincide piuttosto con la crisi del monopolio come modalità di regolazione dell'economia. Un passo avanti può essere mosso a partire dalla constatazione e consapevolezza che "molti bisogni post-materiali non possono essere soddisfatti attraverso

la spendita di risorse monetarie pubbliche. Piuttosto, essi richiedono regole di condotta competenti, tempestive, mirate, che, nel guidare anche imperativamente le attività private, garantiscono benefici collettivi e proteggono interessi diffusi.” (La Spina e Majone, 2000, p. 16).

La tesi dimostra che la pluralità favorisce le risposte ai bisogni sociali che evolvono. Non è necessario saper immaginare ora le necessità che potremo avere in futuro (sarebbe una previsione al di sopra delle nostre capacità predittive), basterebbe stimolare – a prescindere – la pluralità, in quanto garanzia di flessibilità delle risposte ai problemi. Ad esempio ora l’urgenza percepita è la salvaguardia dell’ambiente e molte pratiche vanno in questa direzione di sostenibilità ambientale, declinata in svariati modi. In futuro ci saranno altri bisogni a sovrapporsi, e in ogni caso un mercato di servizi caratterizzato dalla pluralità garantirebbe più flessibilità al sistema socio-economico in cui ci troviamo.

Ci sono campi in cui in questo periodo storico l’innovazione, intesa semplicemente come fornitura di un servizio secondo modalità nuove e differenti da quelle precedenti, ha più significato e impatto: in ambito cimiteriale non solo c’è ampio spazio per innovare, ma soprattutto in questo settore l’innovazione avvantaggerebbe molti e non pochi. Prendiamo ad esempio i cambiamenti in termini di affiliazione o meno a specifiche religioni: come abbiamo analizzato nel secondo capitolo, in Italia è molto diffuso il problema del lutto laico mortificato (laico come anche di religioni minori). In Italia c’è discrepanza tra le possibilità di celebrazione del lutto per i credenti di religione cattolica e quelle offerte ai laici e i credenti di altre religioni: su svariati aspetti, dalla mancanza di spazi per il commiato e le cerimonie laiche fino alle discriminazioni religiose per quanto concerne le modalità di sepoltura. Tali ingiustizie sono tra i principali problemi dell’offerta tradizionale e derivano da una situazione di monopolio in cui chi detiene il potere di cambiare le procedure e aumentare le possibilità di scelta in ambito cimiteriale non ha l’interesse a perseguire l’interesse comune di un insieme ormai molto variegato di cittadini. L’inserimento sul mercato di proposte cimiteriali diverse da quella tradizionale, in ottica di pluralità, cerca di rispondere anche a queste discriminazioni e dovremmo lasciare più spazio alla ricerca di soluzioni aperte e orientate alla pacifica convivenza di culture e religioni differenti. Quindi, in fin dei conti, quello ambientale non è affatto l’unico problema a cui la pluralità può dare risposta.

Conclusioni prescrittive

Dal quarto capitolo si evince che, soprattutto all’estero, è in atto un cambiamento in ambito commemorativo e che esso fornisce alla società nel complesso vantaggi diffusi e

riconosciuti. Dunque il prossimo passo da compiere consiste nell'individuare le possibilità di favorire in qualche modo la pluralità anche in Italia. Se in ambito cimiteriale le innovazioni sviluppate altrove hanno portato a qualcosa di buono (anche se basterebbe che non avessero portato a qualcosa di negativo o causato danni), per la pubblica amministrazione potrebbe essere il caso di favorire il confronto di pratiche e l'attuazione di innovazioni nel settore. E come? Un primo modo per favorire le innovazioni è non ostacolarle. Serve quindi fare un passo indietro, riflettendo sul fatto che, prima di aggiungere politiche e strumenti *ad hoc* per l'innovazione e la pluralità, serve rivedere se e come il meccanismo procedurale e normativo esistente permette di favorirle o meno: in una prima fase, servirebbe quindi sforzarsi di non aggiungere strati di intervento che rischiano di essere comunque ostacolati da meccanismi esistenti. Sarebbe già un buon traguardo poter lavorare sull'esistente, comprendendo modifiche sia nella normativa che nella prassi: vediamo di seguito qualche aspetto di dettaglio.

Un primo aspetto su cui il legislatore potrebbe intervenire è quello dell'uniformità e coerenza tra le varie leggi e procedure esistenti, in senso sia verticale sia orizzontale. Ad esempio ad oggi per richiedere l'autorizzazione alla dispersione in natura delle ceneri non c'è un riferimento procedurale uniforme per tutti i comuni, ma ognuno procede secondo il proprio regolamento senza che vengano condivise a livello nazionale nemmeno alcune linee guida, perché ogni comune interpreta la legge regionale a modo suo. Uno dei problemi che di conseguenza crea tale frammentazione è quello che l'esecutore testamentario (amico o familiare del defunto) non ha un quadro chiaro né, in generale, delle possibilità che potenzialmente ha, né delle procedure che deve seguire, perché si deve rifare alle norme di due comuni (quello di decesso che fino all'ultimo chiaramente non si sa quale sia, e quello di dispersione) che possono prevedere modalità procedurali per le richieste anche molto differenti, talvolta persino in conflitto. Senza contare che esistono casi accertati² di interpretazione non idonea delle leggi regionali e addirittura casi di ostruzionismo di volontà legittime e legali richieste con tanto di abuso d'ufficio da parte di funzionari comunali – esattamente come accade ad esempio con i medici obiettori di coscienza. A beneficio dei cittadini, sarebbe utile innanzitutto una maggiore uniformità e omogeneità di questo tipo di processi amministrativi.

Ci sono molti altri esempi di divieti 'minuti' in ambito cimiteriale che però non sono supportati da motivazioni fondate; o, piuttosto, le motivazioni che un tempo erano forse accettate al

² Per questioni di vicende di privati cittadini ancora in sospeso non è possibile esplicitare i soggetti coinvolti nella questione.

giorno d'oggi non lo sono più (o hanno perso di senso per via dell'evoluzione della tecnologia con la quale affrontiamo i processi). In molti di questi casi le motivazioni appaiono legate più ad una logica di conformismo e pregiudizio culturale nei confronti di scelte differenti da quelle più diffuse che non invece a esigenze anagrafiche, igienico-sanitarie, legali o di difesa dei cittadini.

All'interno della sezione *Conclusioni prescrittive* nella tesi sono stati elencati vari aspetti di dettaglio di cui varrebbe la pena discutere in ambito legislativo e di prassi.

In estrema sintesi, per fronteggiare questo tipo di problemi agendo alla radice, c'è bisogno di alcune soluzioni radicali, che a prima vista potrebbero sembrare esagerate o inattuabili, ma sono in realtà sia concretamente attuabili sia rispondenti all'analisi dei problemi effettuata:

- I) Eliminare il monopolio e creare una situazione concorrenziale attraverso lo stimolo di organizzazioni private virtuose, facendo in modo che si faciliti l'accesso dei cittadini alle opzioni commemorative emergenti virtuose;
- II) Abolire gradualmente l'istituto dell'azienda partecipata e promuovere non solo l'iniziativa privata ma anche re-introdurre la gestione diretta in economia da parte dei comuni e collaborazioni gestionali tra comuni e organizzazioni private (soprattutto in alcuni casi specifici dove le condizioni geografiche ed economiche non permettono una stabilità della gestione privata);
- III) Dismettere quelle modalità di erogazione dei servizi che utilizzano tecnologie o metodi superati, costosi e dannosi per l'ambiente: ad esempio facilitare il passaggio dall'utilizzo della cremazione verso altri procedimenti più avanzati. Infatti sebbene la concorrenza già di per sé promuova innovazione, in aggiunta lo stato potrebbe identificare i criteri di pubblico interesse per selezionare organizzazioni virtuose che possono essere eventualmente incentivate.

Al di là di motivi igienici originali e delle preoccupazioni maliziose e talvolta esagerate su ciò che possono essere le conseguenze del lasciare maggiore libertà alle famiglie, ai proprietari di terreni nel caso della dispersione, e delle organizzazioni che si occupano di servizi vicini alla *death care*, sosteniamo – in linea con Ariès (1975) - che dietro ad una concezione tradizionale dei cimiteri questo *modus operandi* portato avanti dai soggetti responsabili della gestione cimiteriale da tempo rappresenta un esorcismo collettivo contro l'evidenza che la morte fa parte della vita. Ancor più grave è che su tali impostazioni culturali e istituzionali si sono innestate dinamiche di potere per il mantenimento di privilegi

economici. Ciò va a discapito dei cittadini e limita fortemente la libertà di scelta sulla morte, con effetti collaterali a livello psicologico, sociologico e culturale.

Ribadiamo ancora una volta i tre punti cardine che dovrebbero guidare le decisioni future:

- I) Nei servizi cimiteriali la pluralità è un fatto, in quanto non possiamo negare che rispetto ad un recente passato sia aumentata la varietà dell'offerta. Non solo: consideriamo la pluralità un aspetto positivo dell'evoluzione del mercato e della società, si tratta di un valore di cui tenere massimo conto.
- II) Con lo scopo di favorire la pluralità bisogna ripensare il ruolo del soggetto pubblico: esso dovrebbe, da un lato, essere sganciato dal monopolio dell'erogazione per garantire una neutralità completa e, dall'altro lato, onorare il suo ruolo di garante dell'interesse pubblico e confermare il suo monopolio nella regolazione scegliendo, dove possibile, un allargamento delle maglie nelle leggi e nei regolamenti cimiteriali, in modo da garantire omogeneità di trattamento (ad esempio per differenti gruppi sociali, per persone di credo differenti, ecc) e eliminare possibilità di discriminazione e discrezionalità nelle fasi non solo legislative ma anche autorizzative e procedurali.
- III) Per raggiungere un buon equilibrio tra ruoli di indirizzo e controllo e ruoli di intrapresa sarebbe necessario distinguere³ tra chi ha il compito di 'guidare' (lo stato) e chi ha il compito, o meglio la possibilità, di 'remare' (il privato). Sempre nell'ottica di garantire la *rule of law*, è importante mantenere tale distinzione per evitare il più possibile conflitti di interesse.

Sembra assolutamente opportuno fare in modo che la società non perda la capacità e gli strumenti per affrontare la morte, sia di se stessi che degli altri. Il perseguimento e una declinazione opportuna del principio della pluralità e quello della chiara suddivisione dei ruoli possono dare una risposta molto efficace ad una questione che non ha senso ignorare in quanto, nostro malgrado, ci accomuna tutti.

³ Riprendendo le parole di David Osborne e Ted Gaebler (1992)