

1. Introduzione

Lo studio che presento descrive gli allestimenti spaziali e narrativi delle organizzazioni prodotti a partire dallo *sportello al pubblico* di una Pubblica Amministrazione locale e si interroga sul lavoro delle soglie nell'attivazione degli spazi organizzativi.

In primo luogo, l'obiettivo è quello di comprendere il modo in cui un'organizzazione e le sue norme si iscrive e spazializza nelle pratiche quotidiane, e come le pratiche ne trasformano l'esistenza. In secondo luogo, si tratta di capire in che modo un oggetto prende parte alla formazione del discorso organizzativo.

Osservando le dinamiche che lo sportello innesca nella prestazione del servizio pubblico, la domanda di ricerca che verrà posta non sarà dunque quali valori lo spazio fisico incarna o evoca, bensì come gli attori umani e non umani attivano e negoziano in pratica specifiche disposizioni spaziali, a un tempo discorsive e materiali. Ciò di cui si intende render conto è dunque l'agire, l'agire situato, e in particolare la capacità pratica degli oggetti. Il discorso del design riguarda in questo caso il ruolo di un oggetto nel mantenimento e nella trasformazione del tessuto di relazioni nelle organizzazioni.

Cosa fa un oggetto nei processi organizzativi? Quale ruolo ha il materiale di cui è fatto e la forma che gli è stata data nell'attivare configurazioni spaziali, umane e normative? E, per cominciare, in che senso ad un oggetto è dato di agire?

1.1. Approcci simbolici, estetici e interpretativi

A partire dagli anni 90, gli studi sulla relazione tra organizzazione e spazio si sono soffermati sul carattere simbolico degli oggetti intesi come artefatti materiali (Gagliardi 1990), che incorporano l'ordine culturale alla base di una particolare impresa o istituzione, ne custodiscono la storia e suggeriscono ai suoi membri corsi di azione appropriati. In questo senso, l'arredo di una sede istituzionale opera come 'monumento' che ne racchiude i valori simbolici e funge da monito per l'azione. Quello che passa attraverso spazi e oggetti è un corpus conoscitivo di natura tacita e pre-riflessiva, fondato sul *pathos*, cui gli attori accedono attraverso mappe sensoriali olfattive, uditive, tattili, visive, gustative che non sono formalizzabili. Da un'altra prospettiva, Strati (1999) esplora la dimensione sensoriale delle organizzazioni e degli artefatti secondo categorie estetiche tra le quali il bello, il comico, il brutto, il sacro: in questo modo l'estetica si pone come forma di conoscenza alternativa alla comprensione razionale e cognitiva delle organizzazioni. Infine, gli spazi organizzativi sono stati considerati come "storie" (Yanow 1998), secondo un approccio interpretativo che guarda alla capacità degli attori umani di leggere gli spazi in cui si muovono a prescindere da coloro che li hanno progettati, e di costruirvi socialmente e *in uso* i propri significati. In questo senso edifici, spazi interni ed esterni si configurano sia



La disciplina trasgressiva dello sportello al pubblico. Trasparenza e discrezionalità¹

Claudio Coletta

come portatori di storie (incarnando valori, credenze e sentimenti legati ad una particolare organizzazione) sia come cornice dalla quale gli attori attingono significati per raccontarsi.

Gli studi illustrati mettono così in discussione l'idea di uno spazio asettico e vuoto che fa da sfondo neutrale all'azione umana, guardando in senso riflessivo e fenomenologico alle organizzazioni: lo spazio diviene dunque una risorsa operativa a partire dalla quale percepire, interpretare, valutare e trasformare le culture di cui gli artefatti sono portatori e costruire l'identità organizzativa.

1.2. Approcci situati

Laddove gli approcci sopra illustrati privilegiano l'aspetto simbolico, culturale e cognitivo del fenomeno organizzativo, gli "approcci situati"¹ si focalizzano sull'azione viva tra umani e artefatti nelle organizzazioni. Tali studi affondano le radici nell'opera di Goffman: ne *Il comportamento in pubblico* (1963) egli definisce la *situazione* come *l'ambiente spaziale in cui una persona si trovi a divenire membro di un raggruppamento che sta avendo o sta per avere corso*, rivolgendosi alle occasioni in cui più persone si trovano ad avere a che fare tra loro nella vita quotidiana. Il carattere comunicativo, discorsivo e al contempo fisico-spaziale degli *incontri* – altro modo in cui Goffman definisce le situazioni – è il nucleo che è stato poi ripreso nell'ambito di numerose discipline quali l'etnometodologia, l'ergonomia, l'interazione uomo-macchina e l'antropologia cognitiva, e più in generale i *workplace studies*. Lucy Suchman (1987) ha coniato il termine "azione situata", chiamando in causa il ruolo proattivo delle tecnologie e dei materiali in uso nelle interazioni. Edwin Hutchins (1995) parla di "cognizione distribuita" in riferimento alle attività dell'equipaggio di una barca a vela che sono reificate negli strumenti di navigazione, e Donald Norman (1993) insiste sulla

nozione di *affordances* come inviti operativi degli oggetti d'uso quotidiano, mutuando la nozione di Gibson (1979) sulla percezione visiva.

All'interno degli approcci situati, si è recentemente sviluppato un filone *practice-based* (Gherardi 2000, 2005) che vede la pratica come un ponte epistemologico tra diversi programmi di ricerca, in grado di cogliere la dimensione ecologica dell'azione, l'indeterminatezza dell'attore, dell'organizzazione e dello spazio in cui opera. I *practice-based studies* pongono dunque l'enfasi sui flussi vivi di attività, su quel tessuto di tecniche, saperi, materiali e conversazioni che hanno corso negli ambienti lavorativi e ne organizzano e ordinano gli assetti. Nell'utilizzare il termine pratica farò soprattutto riferimento a questa proprietà di intessere e trasformare entità eterogenee, considerandolo dunque allo stesso modo di *agency*.

1.3. Actor-Network Theory: artefatti e pratiche come mediatori di un tessuto relazionale

Accanto al filone situato, *design-oriented* – che guarda alle dinamiche tra entità discrete (umani, artefatti e ambiente) e muove da una prospettiva che chiamo *interazionale* – si è sviluppato un filone *relazionale*, più radicale, che include l'Actor-Network Theory (ANT) (Law & Hassard 1999; Latour 2005) e parte degli Science and Technology Studies (STS). Tali studi hanno mostrato come le modalità operative di un artefatto urbano, tecnico, informatico o di un fatto scientifico siano intrinsecamente legate alle pratiche di laboratorio. In particolare, gli approcci riconducibili all'ANT, fondati su una ridefinizione in chiave etnometodologica della semiotica greimasiana, insistono sul carattere ibrido e costruito dei fatti scientifico-tecnologici, adottando un approccio simmetrico che non distingue a priori tra soggetto e oggetto dell'azione ma segue i processi di traduzione e associazione tra entità eterogenee, umane e non umane. Qui gli ambienti, gli artefatti, le persone che li usano sono considerati in base al modo di associarsi tra loro (Latour 2005): la componente tecnica, fisica, sociale, cognitiva non è che l'estrapolazione di un fotogramma dall'incessante movimento di traduzione.

Il presente contributo muove in quest'ultima direzione e risponde all'esigenza di adottare uno sguardo simmetrico nella relazione tra pratiche e oggetti tecnici nell'articolazione del tessuto organizzativo. In sostanza, rispetto al filone interazionale che vede la pratica come azione situata (umana) che dispone di certe risorse in un certo ambiente, il filone relazionale si concentra sul flusso di traduzioni che dà luogo a specifiche situazioni con specifiche entità spaziali, tecnologiche e umane. Tale approccio condivide con i *practice-based studies* l'orientamento ecologico ai fenomeni studiati, considerati nel loro carattere instabile e nel loro continuo divenire. Rispetto invece agli approcci simbolico-estetico-interpretativi che privilegiano l'esperienza umana come interprete delle culture depositate negli oggetti, il

filone relazionale mette in evidenza sia l'*agency* degli attori umani, sia quella degli *oggetti* (Latour 1992) all'interno delle organizzazioni, ovvero la loro capacità di agire ed essere agiti, nel tentativo di comprendere in senso simmetrico come l'esperienza umana e il mondo degli oggetti dispiegano i tessuti relazionali, quali ad esempio i sistemi tecnologici e le organizzazioni. La posizione di fondo è che raccontare gli spazi attraverso la voce degli oggetti che li compongono (Hetherington 1997) consente di restituire una versione più ricca di come le topologie organizzative si attivano e trasformano.

Il mio tentativo è dunque quello di operare una lettura transdisciplinare dei fenomeni osservati attingendo al dispositivo analitico offerto dalla semiotica, mettendo in luce la capacità di un oggetto di fare testo, di inscrivere in un discorso pratico, di contribuire all'allestimento della scena, di suggerire e alterare i programmi d'azione.

1.4. La natura gestaltica della situazione

A questo punto, mi sembra utile riprendere il triangolo di Kanizsa³ (1979) (Fig. 1) come metafora gestaltica per descrivere il rapporto quasi osmotico tra le posizioni epistemologiche illustrate: a seconda che sia in primo piano o faccia da sfondo, la *situazione* (intesa come tessuto relazionale di pratiche) può essere il "triangolo che non c'è", ovvero il prodotto dell'*interazione* tra entità discrete (i 'pacman' neri), oppure è lo sfondo indistinto (bianco) dal quale si stagliano tali entità. La situazione è un *actor-network* indissociabile dalle entità che la abitano.

Pertanto, il tessuto messo in atto da materiali, tecniche e conversazioni eccede la situazione, che si tramuta così in una scena aperta, un oggetto testuale in cui diverse entità si coagulano e posizionano reciprocamente dando così luogo ad un campo situazionale specifico e instabile, in cui le pratiche rinviano continuamente ad altro:

So, it is perfectly true to say that any given interaction seems to overflow with elements which are already in the situation coming from some other *time*, some other *place*, and generated by some other *agency*. [...] Thus, if any observer is faithful to the direction suggested by this overflow, she will be led away from any given interaction to some *other places*, *other times*, and *other agencies* that appear to have molded them into shape. (Latour 2005, p. 166)

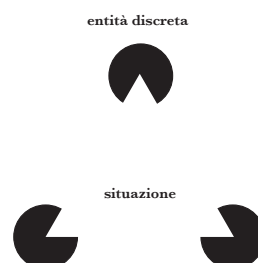


Fig. 1 – La dimensione relazionale, interazionale e fenomenologica della situazione

Altrove (Ciborra 2004) l'eccesso situazionale viene considerato in senso fenomenologico nel suo movimento di *deriva* (*drift*) nei continui *incontri* tra le entità e nel flusso di pratiche che li informano. In Ciborra l'azione situata è emancipata dal dominio cognitivo-rappresentazionale e dalla cornice spazio-temporale, per divenire il luogo *estemporaneo* ("fuori dal tempo") dell'*improvvisazione*, quella particolare disposizione e sintonia con l'*umore* (*mood*) delle cose, che dischiude nuovi mondi:

Looking at the improvisation as a special disposition or attunement with the situation, a special way of being amidst the world [...] The cognitive approaches of symbolic representation and of plans or situated actions show how actions can be studied as the carrying out of projects, plans, or intentions, or as emergent responses to circumstances. Moods, on the other hand, often cannot be forcibly brought about and are not necessarily linked to a plan or an action; they are the ground or the medium for them, but not the other way round. (Ciborra 2004, p. 33).

Il contributo di Ciborra aiuta a comprendere il modo in cui si passa da una certa configurazione organizzativa e spaziale ad un'altra attraverso il movimento *trasgressivo*⁴ dell'improvvisazione, e sarà utile a descrivere come questi fenomeni si producono attorno allo sportello di vetro.

I ruoli attanziali delle entità in gioco si iscrivono in posizioni discrete all'interno del discorso, che vengono attualizzate in pratica mediante attori dotati di un determinato *carattere*, un modo di essere nel racconto – sia esso un *mood* o una forma di *accountability*⁵ – che li fa interagire con altri personaggi e modi di essere. A livello discorsivo, tali attori sono la traccia enunciativa di *posizioni* attualizzate in pratica, la cui ontologia rimane aperta.

Le posizioni non sono entità fisse. Davies e Harré (1991) considerano le dinamiche di posizionamento nella definizione dell'identità di genere nelle conversazioni. Tale posizionamento che ha luogo nelle interazioni sociali è costruito e reso durevole da un'insieme di tecniche, discorsi e materiali (Latour 1991). Il lavoro di mantenimento che coinvolge tali entità si riflette in ambito istituzionale, si produce attraverso reti d'azione collettive e si stratifica in un repertorio di storie e artefatti fino a diventare genere narrativo di una particolare organizzazione, nei confronti del quale i membri sono tenuti ad agire in modo responsabile, adeguato, *accountable* (Czarniawska 1997).

Nei termini di questo studio, da *durabilità del posizionamento* è dunque il modo più o meno improvvisato o stabilizzato, *moody* o *accountable*, di mantenere la posizione, il peculiare regime di enunciazione (Latour 1999) nel tessuto relazionale della situazione. Per dare conto della natura eterogenea delle situazioni, così come le ho delineate, ho utilizzato degli *account* che considerano in modo simmetrico il carattere simbolico e materiale, umano e non umano delle entità e dei loro raggruppa-

menti, e che tengono conto al contempo del fluire delle pratiche e del modo in cui esse si stabilizzano.

2. Lo sportello al pubblico

Quando ho cominciato la ricerca avevo intenzione di studiare la relazione tra comunità locale e pubblica amministrazione nelle interazioni quotidiane, e mi ero recato in un municipio per seguire le pratiche di lavoro e di evasione delle richieste dei cittadini all'interno degli uffici municipali. Seduto ai bordi di una scrivania, da un'angolatura privilegiata e con il computer portatile acceso, avevo trovato una posizione che mi confondeva con lo staff e mi consentiva di prendere note sul software di scrittura in modo discreto. Le interviste che conducevo col personale prendevano la forma di conversazioni, nel tentativo di appesantire il meno possibile il flusso di attività. Col passare del tempo, man mano che mi addentravo nelle attività dell'ufficio, mi riusciva sempre più difficile individuare chi interagisse con cosa e dove: il backoffice diventava alternativamente front-office, ufficio stampa, segreteria, spazio ricreativo; il personale aveva l'esigenza di spostarsi nelle altre stanze e spesso l'ufficio rimaneva silenzioso e deserto, perché l'attività lavorativa si spostava altrove. Insomma, l'URP possedeva una natura fluida, aperta, contingenziale, e questa indeterminatezza di fondo mi ha portato a spostare l'attenzione dalle pratiche che avvengono in un determinato luogo tra determinati attori, ai luoghi e attori che si disegnano attorno a determinate pratiche e oggetti.

2.1. Bypassare lo sportello

Lo sportello di vetro dell'Ufficio Relazioni col Pubblico⁶ nel comune marchigiano che ha ospitato la mia ricerca risulta un oggetto opaco nelle relazioni tra cittadino e pubblica amministrazione. Esso costituisce un esemplare di quelle entità evanescenti, a un tempo presenti e assenti, eppure fondamentali nello stabilire il gioco continuo di aperture e chiusure degli spazi: *le soglie*. In un certo senso, le soglie incarnano la natura semiotica della relazione/interazione, che è quella di *tradurre gli incontri* tra le entità, di renderle presenti tra loro, associarle e rinviare ad altre configurazioni. Disegnato come emblema della trasparenza da parte pubblica amministrazione nei confronti del cittadino, lo sportello di vetro, a quanto pare, ha subito però una sorte decisamente meno gloriosa.

L'URP è collocato al pianoterra dell'edificio municipale⁷, appena entrate dall'ingresso principale, sulla sinistra. Là c'è lo sportello al pubblico, una specie di finestra interna su una parete chiara. Probabilmente lo troverete con la serrandina abbassata, nonostante siate arrivati oltre l'orario di apertura (l'ufficio apre alle 10)(Fig. 2). Pazienza, ne approfittate per leggere le bacheche o i manifesti appesi alla mensola: in fondo siamo in Italia, qualche minuto di ritardo è comprensibile... Dopo quindici minuti di attesa, quando la comprensione comincia a trasformarsi in rabbia e indignazione contro la burocrazia inefficiente e parassita, decidete che è ora di



Fig. 2 – Ore 10.25: sportello chiuso



Fig. 3 – Ore 11: sportello aperto

protestare e di valicare la porta dell'ufficio, sul retro, riservata a quei lavativi degli impiegati, che per giunta l'hanno lasciata aperta! In quel preciso istante, inghiottendo l'esplosione d'ira, vi accorgete che se la serrandina è abbassata, non per questo l'ufficio deve essere chiuso: l'operatore sta infatti facendo il suo dovere, assistendo un utente all'interno della stanza. E vi saluta anche.

La storia inizia con un umore particolare, un *piano* preciso d'azione, la ragionevole aspettativa che il servizio pubblico apra ad una certa ora e offra certe prestazioni, si presenti dunque come luogo d'azione, spazio *topico*. L'aspettativa viene delusa, l'umore cambia un poco: l'aspettativa diventa *situata*, una situazione d'attesa, la creazione di uno spazio *eterotopico*⁸, dove l'azione è sospesa. È un'attesa che si prolunga. L'umore cambia ancora: impazienza. Inadeguatezza non tanto dell'attore rispetto alla situazione quanto della situazione rispetto all'attore. Lo spazio diviene *distopico*⁹. L'impazienza sale. La situazione non è quella che dovrebbe essere. Anzi. È l'opposto di quel che dovrebbe essere. Poi l'esplosione, il *breakdown*, la rabbia, l'operazione di polizia, il necessario ritorno all'ordine. L'*attraversamento* di una soglia, una soglia quasi proibita, la porta dell'ufficio. Infine lo *spiazzamento*, l'*improvvisazione*, l'ennesimo mutamento d'umore, vertiginoso, e l'ingresso sereno nell'ufficio, come se niente fosse. Quella che prima veniva avvertita come trasgressione (l'accesso al back-office), è la reinvenzione di uno spazio, la produzione di una nuova accountability organizzativa che rimodalizza le figure di cittadino e dell'impiegato pubblico, le rende capaci di parlare e di discutere le proprie questioni.

Tornate di nuovo nell'ufficio, e questa volta avete fatto un po' tardi, vicino l'orario di chiusura. La serrandina è alzata (Fig. 3), ne approfittate per guardare chi è di servizio, se è la stessa persona che vi ha assistito la volta scorsa. L'impiegato risponde allo sguardo lanciandovi un'occhiata che sembra di cortesia. Vi sta identificando. Lo spazio allestito dallo sportello è simile ad un gioco, un gioco di sguardi attraverso il vetro. A seconda delle circostanze, quell'occhiata può significare ad esempio insofferenza ("Ecco il solito matto!"), "Ecco il solito incompetente"), apprensione ("Ecco che arrivano i problemi!"), "Accidenti, dovrò tornare di sicuro!"), diffidenza ("E chi è questo?"), sorpresa ("Guarda chi si vede!"). Lo sportello *predispone* così l'attività che ci si accinge a svolgere, gli attori si riconoscono come utente e operatore, richiamando il repertorio di pratiche, di conversazioni e artefatti utili alle ulteriori negoziazioni.

Nel vostro caso, lo sguardo di chi sta dall'altra parte è rassicurante, come a dire: "potete entrare, accomodatevi, vi sto aspettando", e quindi tirate dritto snobbando lo sportello (che non è certo il luogo adatto a discutere dei propri problemi), e aggirate la parete per dirigervi all'interno dell'ufficio, dove avrete modo di parlare su una comoda poltrona, faccia a faccia con chi di dovere.

La "*finestra del grande fratello*" – come la chiama Pasqualino, il responsabile dell'ufficio, alludendo al gioco di sguardi che essa consente – lavora da sottocupata. Al massimo funge da mensola in cui vengono appoggiati materiale informativo, depliant, brochures, manifesti di eventi promossi dal comune. All'interno dell'ufficio, lo sportello serve da ripiano per materiale divulgativo, e per alcuni codici amministrativi che non trovano posto altrove. Lo sgabello del personale appena dietro la mensola è praticamente inutilizzato, e comunque "non viene nessuno a chiedere". O quasi. Il povero sportello dell'URP, nato per garantire contatto, trasparenza, efficienza, soddisfa di fatto l'umile compito di *portineria*: posto subito accanto l'entrata principale, non è raro che le persone vi si rivolgano per chiedere l'ubicazione di un dato ufficio, o per altre informazioni puramente logistiche.

In effetti, non può certo dirsi un'interfaccia "centrata sull'utente". Quando gli sportelli funzionano, c'è da stare in piedi (mentre chi è di turno sta seduto) e c'è da fare la fila. Durante l'interazione, la fessura consente a malapena il passaggio dei documenti e lo spessore del vetro costringe ad alzare la voce per riuscire a capirsi, con il risultato di compromettere seriamente la privacy, se ci sono altre persone in attesa. Infine, se la presenza degli sportelli è legittimata nei luoghi in cui circola denaro, come gli uffici postali o le banche, dove si dedicano all'eroica missione di tutelare la sicurezza contro i malintenzionati, nell'ufficio relazioni col pubblico, dove vengono scambiati moduli e conversazioni di poco valore monetario, la presenza dello sportello diventa goffa e imbarazzante. In sostanza, lo sportello deve reinventarsi un mestiere, oppure, nel caso in cui sia costretto ad assistere agli incontri tra attori umani, è condannato ad assorbire silenziosamente frustrazioni, malumore, senso di impotenza del personale e degli utenti. Come afferma Tatiana Pipan:

Lo sportello è il luogo dell'evento in cui la metafora bellica può essere celebrata. L'intensità del rito e la forma conflittuale che essa può assumere (dall'aggressività verbale all'insulto, fino a uno scontro fisico tra cittadini e operatori) dipendono essenzialmente da due fattori: uno storico, le relazioni tradizionali di ostilità prevalenti tra operatori e utenti, e l'altro situazionale, e cioè il comportamento dell'operatore e dell'utente in relazione a ciò che sta avvenendo. (Pipan 1996, p. 109)

Pipan mette giustamente in rilievo l'importanza del "fattore storico" e del "fattore situazionale". Tuttavia lo sportello non rappresenta un campo di battaglia neutro, è anzi un mediatore, una barriera proattiva che

suggerisce delle modalità di relazione piuttosto che altre, e che funziona a sua volta in relazione ad altri attori partecipando ad una situazione più o meno conflittuale o pacifica.

3. Agency e materialità di uno sportello al pubblico

“Il vetro – scrive l’artista Giuliana Cuneàz in Barovier-Mentasti (2003) – date le sue proprietà fisiche e simboliche, è un materiale molto difficile da definire; esso ci conduce inevitabilmente all’idea di soglia della materialità; di elemento in bilico tra il visibile e l’invisibile, tra il sogno e la realtà”. Questo materiale ha altresì il grande potere di passare inosservato senza che la perdita di visibilità ne intacchi la capacità performativa, o l’efficacia fattiva (cfr. Deni 2002 sull’arredo dei treni). Anzi, la peculiare proprietà di far passare la luce e di isolare si presta a numerosi allestimenti che interessano la dimensione quotidiana delle passioni e dell’agire. Più precisamente, Hammad (1989, p. 209) individua nel vetro la duplice possibilità di interdizione selettiva (il fatto che il vetro non consente interazioni di tipo pragmatico) e di congiunzione visiva (il fatto che il vetro porta con sé la promessa della congiunzione somatica differita).

3.1. Triangolazioni

Nel caso della pubblica amministrazione, il vetro incorpora un attante *user friendly* e pure fortemente prescrittivo nell’articolazione delle posizioni testuali e dei programmi d’azione degli attori in gioco. Il modo in cui il vetro prende forma nel design dello sportello al pubblico si prolunga e traduce nel tessuto organizzativo e nella configurazione spaziale in cui viene installato, in base alla sua capacità di interdire e congiungere. Nell’istituire la relazione tra personale e utenti, lo sportello produce così un “allestimento narrativo” (Czarniawska 1997); o nei termini di Akrich e Latour (1992) una *prescrizione*, “ciò che una scena implica da parte di attori e autori trascritti” (ivi) – che cioè sono stati delegati, tradotti, ad un repertorio più duraturo. In sostanza le pratiche che ruotano attorno allo sportello, e l’azione dello sportello sulle pratiche funzionano rendendo visibili tra loro diversi regimi di enunciazionalità¹⁰, diversi modi di essere e diverse forme di accountability che intervengono nella situazione. In questo senso, lo sportello non agisce esattamente come un *boundary object* (Star e Griesemer 1989) poiché le comunità d’uso non gli preesistono ma sono messe in atto dall’azione congiunta. Nel mio caso, la configurazione che ne deriva rappresenta un’ecologia di iscrizione in cui la situazione e la posizione delle entità che la popolano è la risultante di diversi tracciati d’azione che si intersecano (Ueno 2000).

È anche possibile reinterpretare i *boundary object* (Star e Griesemer 1989) come una connessione tra differenti organizzazioni di enunciazionalità, invece che semplicemente come un oggetto usato da differenti comunità. (Ueno 2000, trad. it., p. 381)



Fig. 4 – Prima triangolazione : “Annunciazione”

In altre parole, le ecologie di iscrizione sono flussi di enunciazionalità la cui risultante è un *boundary object*. Le ecologie d’iscrizione che riguardano lo sportello al pubblico prendono la forma di triangolazioni¹¹. Il Nuovo Zingarelli definisce il sostantivo *triangolazione* come “operazione geodetica o topografica, mediante la quale, partendo da misure accuratissime di alcune lunghezze o basi di alcuni angoli, si determina trigonometricamente una serie di triangoli con un lato in comune, costituenti una rete di appoggio per la formazione di carte geografiche o topografiche”.

La prima ecologia d’iscrizione riguarda il caso in cui la persona entra direttamente nell’ufficio senza curarsi dello sportello (Fig. 4). Le triangolazioni procurate dagli attori danno luogo ad un gioco con delle regole precise, che si definiscono in pratica: le entità ai vertici sono contemporaneamente *mobilitate da* e *iscritte in* situazione, e illustrano il modo in cui le rispettive istanze ed esigenze si proiettano nel discorso. Ogni esigenza riflette una posizione e le posizioni che compaiono sono incassate l’una nell’altra.

Nel primo allestimento, lo sportello non è capace di offrire un agevole scambio di conversazioni e predispone una scena di *annunciazione*, di presentazione reciproca tra se stesso, l’utente e l’operatore di turno. Le regole del gioco tra i tre attori, che consentono la messa in discorso della propria posizione, sono dunque “non parlare”, “guarda” “Scopri chi c’è dentro”, “Scopri chi arriva da fuori”, “Fatti riconoscere”, “Fatti trovare pronto”.

La scena dell’annunciazione rappresenta un buon compromesso tra la nobile vocazione di tutore dell’ordine e l’umile mansione di portinaio: se proprio lo sportello non può controllare la situazione, almeno è quello che dà l’allarme. Anche qui però c’è un punto debole, che può portare di colpo all’umiliazione e alla caduta d’autostima: la fessura nel vetro. Questa piccola apertura, appena sufficiente per far passare frasi veloci e moduli, predispone l’allestimento che ho chiamato “Portineria” (Fig. 5). La scena è impersonale, i personaggi chiamati in causa sono generici: “cittadino” e “impiegato pubblico”. L’azione è rapida, le battute banali. Si chiede l’ubicazione di un certo ufficio all’interno del palazzo, un modulo da compilare, persino dove sono i bagni. La “finestra del grande fratello” diviene un comunissimo sportello pubblico. In conclusione, l’utente privo di competenza che si rivolge allo sportello per discutere del suo problema, o che si reca nel backoffice per un’informazione banale, sarà investito come *forestiero*,

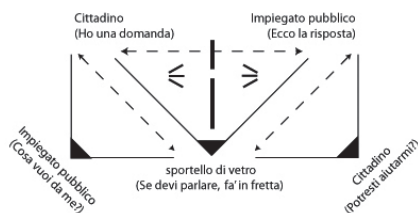


Fig. 5 – Seconda triangolazione: “Portineria”

così come l’operatore che sta fisso di corvè dietro al vetro, o che dà informazioni telegrafiche seduto alla scrivania sarà probabilmente ritenuto un *novizio*, e il vetro contribuisce all’attivazione di tali posizioni. Quando la serrandina viene abbassata, per dimenticanza o trascuratezza, il gioco finisce chiudendo gli spazi di relazione che prima consentiva. A questo punto o si conoscono già le regole della situazione usuale, oppure ci si ritrova interdetti e la relazione tra cittadino e amministrazione diviene polemica.

...è forse questa la ragione per cui la prima volta trovare chiuso lo sportello non è stato affatto divertente.

3.2. Il percorso inclusivo

Eccovi dentro. Ho disegnato una piantina perché possiate orientarvi meglio (Fig. 6), e ho indicato la traccia del vostro percorso di aggiramento dello sportello. Io sto seduto di spalle, immerso nel mio computer, ma non curatevi di me, sono solo lo “stagista”. Chiedete piuttosto a chi ci lavora veramente: sapranno rispondervi meglio. Ah, naturalmente: accomodatevi pure.

Faccio le presentazioni: Pasqualino, l’ho già detto, è il responsabile dell’ufficio, nonché segretario del Sindaco. Accanto a lui c’è Giuliana (o Gianluca, dipende dai turni), l’ausiliaria, che è stata assunta da poco più di due mesi. Più distante c’è Maria Teresa (Terry) intenta a scrivere un articolo al PC. Lei si occupa delle relazioni con la stampa.

I nomi propri rivestono un significato rilevante all’interno dell’URP. Il “nome” è un mediatore che tiene traccia della loro posizione, della loro istanze che traduce il repertorio di pratiche e modi d’essere ad esso legata. Nell’ufficio URP, i nomi richiamano diversi mondi, le cui apparizioni nel quotidiano vengono attivate dalla possibilità o meno di iniziare conversazioni.

Se tornate alla mappa, vedrete che ho segnato tre frecce all’interno della stanza, dato che non so ancora per cosa siete venuti. Se avete seguito la traiettoria più breve, vi serve un modulo o un’informazione, un contatto, oppure dovete fare un reclamo: sono le classiche competenze che ci si attendono da un ufficio come l’URP. Se invece vi dirigete verso la seconda poltrona, allora non avete particolari esigenze e volete solo dare un’occhiata ai giornali, approfittando del fatto che l’URP funge anche da ufficio stampa. Il servizio di consultazione gratuita è insolito ma il posto ambito, e lo troverete spesso occupato. Se infine avete scelto la terza via, be’, ci sarà da aspettare: il sindaco è sempre occupato, ma col tempo toccherà anche a voi. Intanto, potete ripiegare sui giornali.

Il vostro problema ha dunque a che fare con la nuova “ricicleria” – non sapete dov’è il luogo, quali sono gli orari, se vengono loro

a prelevare i rifiuti pesanti o se dovete portarli voi. Mentre esponete la vostra questione a Pasqualino, notate che nel desktop del suo computer c’è la foto di due bambini come sfondo. Indugiate. Pasqualino se ne accorge: “Le mie due pesti!”, dice, e improvvisamente ve lo immaginate urlando alle prese con loro che corrono da una parte all’altra della casa, litigano, si azzuffano...

Qualcuno si affaccia alla porta, chiedendo di Gianluca. Gianluca non c’è, e lui se ne va. Continuate a discutere. Entra un’altra persona, che si siede nella poltrona accanto a voi, quella dei giornali, e apre il corriere della sera alla pagina sportiva. Un telefono squilla. Una gran confusione, vi viene da pensare.

L’ufficio si rivela come un intreccio di mondi: ciò che conta, ciò che è possibile osservare sono i passaggi, le soglie. La foto sul desktop è una soglia che lega il mondo del lavoro a quello della famiglia, degli affetti. “Pasqualino” ha una storia, e per un attimo ne fate parte anche voi. La persona che è entrata chiedendo di “Gianluca”, non cerca solo le competenze di un operatore, ma chiama in causa modi d’essere dell’attore che non coincidono necessariamente con gli standard di funzionario statale, anche se il luogo e la posizione in cui “Gianluca” dovrebbe trovarsi è quella di “operatore”.

Come le pratiche non derivano automaticamente da ruoli e procedure, ma dialogano col divenire dello spazio (inter)relazionale allestito nell’ufficio, così l’arredo e i confini dell’entità “ufficio” non coincidono necessariamente con le proprietà fisiche dello spazio. Nonostante l’URP ospiti attività eterogenee, più o meno ludiche o lavorative, non è lo stesso spazio fisico che fa da sfondo ad occasioni sociali diverse: le situazioni sono spazi-occasioni estesi, “mondi” materiali e sociali che convergono e si dischiudono, che interferiscono e incombono. Lo spazio dell’URP è ambiguo, distribuito: è un percorso che inizia da uno scambio di sguardi attraverso uno sportello, o con l’ingresso nel municipio, o forse prima ancora. Deriva poi nelle conversazioni, nei gesti. Questo continuo attraversamento di soglie costruisce la competenza dell’attore, lo include e canalizza in un certo regime di enunciabilità e adeguatezza.

4. Conclusioni

Lo sportello al pubblico, grazie alla natura paradossale e antiergonomica del suo design, produce una sorta di esperimento etnometodologico che induce al suo stesso aggiramento, iscrivendo l’utente in una dimensione testuale riflessiva. In tal modo, la configurazione valoriale di riferimento – la trasparenza della pubblica amministrazione – non è più data per scontata, ma diviene l’involucro sottile di una serie di pratiche discrezionali a cui è necessario accedere per ottenere effettivamente il servizio. Come avviene con la spesa al supermercato (Pozzato 2002), il programma d’azione dello sportello ha una strategia fortemente manipolatoria e coercitiva nella distribuzione dei ruoli. Che rende tuttavia disponibile una possibilità di trasgressione non necessariamente sanzionabile in senso negativo, uno spazio abbastanza lasco che consente agli attori in gioco di

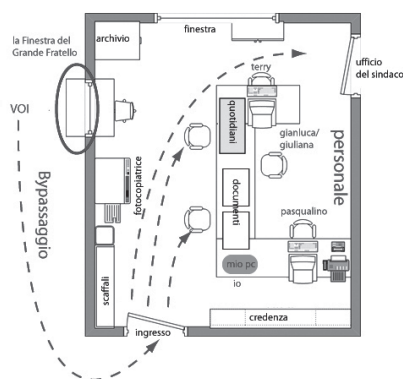


Fig. 6 – La piantina dell'ufficio

muoversi con una certa libertà tra i vari regimi. La soglia-sportello impone dunque una sua disciplina¹² che invita ad essere oltrepassata, violata. Ciò che emerge dal percorso di inclusione messo in atto a partire dallo sportello, è che il servizio pubblico giunge a compimento laddove la relazione tra attori diviene discrezionale, ciò che Hammad (1989) definisce una “privatizzazione dello spazio” che si compie attraverso il riconoscimento reciproco degli attori. Tale situazione, di per sé paradossale, diventa comprensibile dal punto di vista della soglia-sportello. C'è una relazione isomorfa tra le qualità plastiche dello sportello (trasparenza visiva e impermeabilità pragmatica) e l'*accountability* organizzativa dell'ufficio relazioni col pubblico fondata sulla trasparenza e sulla discrezionalità degli atti. Se in senso giuridico “La discrezionalità amministrativa può essere definita come la possibilità di scelta, o meglio quell'attività ‘ponderativa’ di tutti gli interessi in gioco, relativi ad un determinato contesto, riconosciuta alla pubblica amministrazione, tra più comportamenti ugualmente leciti per il soddisfacimento dell'interesse pubblico individuato dalla norma giuridica”¹³, se cioè riguarda unilateralmente la PA, nel caso dello sportello essa riposa nella disposizione materiale delle entità nella situazione, e soprattutto include lo stesso utente. In altre parole, la discrezionalità comporta al contempo l'accesso ad uno spazio privatizzato e la possibilità di ‘ponderare’ la propria situazione.

I passaggi dalla trasparenza alla discrezionalità sono resi possibili grazie al materiale vetroso, al design dell'oggetto, alla sua missione, alle pratiche che la traducono. Tutti questi elementi contribuiscono ad attivare e conferire visibilità alle forme di enunciabilità. Troveremo dunque un programma d'azione legato alla trasparenza, in cui gli attori si posizionano come cittadino e impiegato pubblico e in cui lo sportello allestisce il setting “portineria”, dove i mondi della cittadinanza e dell'amministrazione si iscrivono in un discorso che li tiene separati; e un programma d'azione legato alla discrezionalità, in cui gli attori si posizionano come utente e operatore, e lo sportello allestisce il setting “annunciazione”, dove tali mondi si iscrivono in un discorso comune.

4.1. Trasparenza e discrezionalità, disciplina e trasgressione nell'attraversamento dello sportello: lo spazio ‘securizzato’ del servizio pubblico

Lo sportello incorpora una *pratica istruita* (Fabbri 2005), un insieme di prescrizioni che contiene già in sé le condizioni per il loro aggiramento e la loro trasgressione. Il mantenimento e la durabilità dei rispettivi posizionamenti dipende da questo meccanismo: la rigidità con cui è organizzata la pubblica amministrazione si mantiene grazie al gioco continuo di ‘violazioni’ e imposizioni che modulano i diversi regimi di enunciabilità. Il servizio pubblico si realizza non tanto nell'interazione neutralizzante prevista dalla missione originaria dello sportello, quanto nella possibilità d'accesso in una zona discrezionale che permette di investire e modalizzare ulteriormente gli attori: la sola trasparenza, l'apertura indistinta e standardizzata a chiunque risulterebbero disforiche, mentre la violazione della soglia dell'ufficio URP conferisce rilevanza alle figure in gioco, aggiunge al grado zero di cittadino la marca di utente. Senza l'azione dello sportello, il servizio pubblico si presenterebbe come spazio polemico o indifferente, darebbe adito allo scontro o alla completa conformazione dei ruoli.

Nell'incorporare questa duplice natura trasgressiva e disciplinante, lo sportello media silenziosamente il difficile compromesso tra trasparenza e discrezionalità, e mantiene una relazione simmetrica tra gli attori che ne fanno uso, costituendosi come spazio non troppo polemico né esageratamente *user friendly*. Se tuttavia l'opera dello sportello favorisce il programma d'azione del cittadino-utente, lo stesso non si può dire, ad esempio degli sportelli presenti alle biglietterie delle stazioni ferroviarie, dove il percorso del servizio pubblico è meno lunga meno inclusivo e più asimmetrico. Si tratta di un'interazione in cui all'apertura spersonalizzata e rumorosa dello spazio dell'utente (l'atrio della stazione) fa da contrappunto il carattere angusto e insonorizzato della postazione in cui è inscatolato l'operatore. Il fatto poi che in alcuni sportelli venga meno anche il supporto del microfono, spinge l'utente a sporgersi verso la sezione bucherellata del vetro per ascoltare le essenziali informazioni, pronunciate spesso a bassa voce dall'operatore. L'interazione è silenziosa, mediata dalla feritoia o rotellina con la manovella attraverso la quale si scambia il denaro con il biglietto.

La capacità prescrittiva delle soglie è tanto più efficace quando meno diviene visibile. Come nei dispositivi antitaccheggio o delle telecamere a circuito chiuso delle filiali bancarie¹⁴ (o nei supermercati descritti da Pozzato), dove il dissolvimento della soglia corrisponde ad uno sbilanciamento delle possibili interazioni a favore dell'*accountability* organizzativa. Mentre l'occhio dello sportello mantiene uno sguardo simmetrico tra gli attori che vi convergono, l'occhio della banca è proiettato in modo panoptico dall'organizzazione, preclude

al passante una serie di anti-programmi che hanno come caso estremo l'atto criminale della rapina, ma che comprendono altri comportamenti non convenzionali e non necessariamente illegali. Negli sportelli bancari, la soglia organizzativa si situa molto prima dell'interazione con l'operatore, arretra fino alla porta d'ingresso. A volte, come nel caso delle Poste Italiane e di numerose banche, lo sportello di vetro sparisce a vantaggio di telecamere interne a circuito chiuso. Perfino nell'adesivo posto fuori dagli edifici, che recita "cassaforte a tempo, l'operatore non dispone dei privilegi d'accesso", nel depotenziare la figura e l'*agency* eroica dell'operatore nell'eventuale reazione al furto, addomestica la figura del possibile rapinatore in conformità al programma organizzativo. Così come l'eventuale rapinatore, a maggior ragione l'utente-cliente è iscritto, previsto e posizionato nel testo. Se pure risulta avvantaggiato dal rapporto faccia a faccia, l'organizzazione rimane opaca, sullo sfondo, non accessibile: oltrepassata la porta d'ingresso, il cliente intraprende un percorso rigidamente organizzato, passando attraverso l'apertura a distanza, la scansione del metal detector, lo sguardo costante della telecamera: l'obiettivo di prevenire l'azione criminale ha come effetto collaterale la diminuzione dell'investimento di senso del *carattere*¹⁵, l'oggettivazione degli attori in gioco e la soggettivazione dell'organizzazione. Considerando il caso empirico della Pubblica Amministrazione alla luce di quelli sopra accennati, gli spazi del servizio al pubblico costruiscono la relazione tra oggetti, pratiche e organizzazione sulla base della relazione tra trasparenza e discrezionalità, in base a meccanismi di *cura* e *securizzazione*. Se gli spazi della cura sono quelli in cui si *affida* il corpo per ristabilire una condizione alterata (Marsciani 2004), essi rappresentano allo stesso modo spazi di securizzazione¹⁶, in cui la cura è delegata e distribuita negli oggetti tecnici per prevenire una relazione corporea di cui si *diffida*, che cioè potrebbe risultare polemica e disforica. Tali spazi, assorbendo la funzione di cura preventiva disciplinano i programmi d'azione, e a seconda della configurazione spaziale e organizzativa che le ospita, consentono o meno delle improvvisazioni e trasgressioni. Lo spazio del servizio comprende entrambi i tipi di spazio: quelli della cura a cui ci si *affida* ("puoi aiutarmi"?), e quelli della securizzazione in cui si *diffida* ("e chi è questo?"), traducendoli in termini di *user-friendliness*. La *user-friendliness* dello sportello di vetro dell'URP, così come quella di una sede bancaria o di una biglietteria, emerge come categoria attraverso cui si negozia il grado di cura e securizzazione che allestisce l'interazione e si articola sulla base della trasparenza e della discrezionalità (fig. 7).

Il percorso narrativo dello sportello va da una situazione di non trasparenza, quella in cui la serranda è abbassata, ad una di trasparenza e discrezionalità, passando per il gioco di sguardi e il conseguente aggrimento della soglia. In conclusione, le condizioni del servizio sussistono in presenza di entrambi i termini, e

cioè quando la soglia è trasparente e accessibile. Così come la *user-friendliness* del design che incorpora e prende parte alla definizione del valore del servizio si misura non soltanto nella sua forza seduttiva, ma anche nella capacità di provocazione che può dare luogo a fenomeni di improvvisazione e trasgressione, e che consiste nell'accesso ad una zona discrezionale e ambigua, in cui è effettivamente possibile la prestazione del servizio.

4.2. Situazioni, soglie e materialità

Gli approcci che ho utilizzato forniscono a vario titolo un repertorio necessario a seconda delle messe a fuoco: ad esempio, laddove la fenomenologia è utile a render conto del carattere estemporaneo delle situazioni, gli approcci situati provvedono a render conto dell'iteratività stabilizzante di certe pratiche, mentre l'ANT consente di osservare i passaggi interoggettivi e intersoggettivi tra le entità, attraverso l'analisi semiotica. Ho cercato tuttavia di muovermi con la dovuta cautela tra diversi programmi di ricerca. In questo senso, lo sportello al pubblico si è prestato come soglia epistemologica – oltre che organizzativa – che mi ha consentito di operare i passaggi transdisciplinari.

In che senso è possibile parlare di *situazione* all'interno dell'ufficio URP, se non c'è né una cornice temporale, né una cornice spaziale già data, né gli attori sono individuabili a priori? La situazione è come la pipa di Magritte, è lì, stagliata chiaramente sullo sfondo, eppure non è una situazione, rimanda ad altro da sé. E' una situazione che in sé non esiste, ma di cui può essere dato conto in termini relazionali, interazionali e fenomenologici, come frutto degli incontri, posizionamenti e modi di essere che la informano.

Lo sportello al pubblico appare sempre come la stessa, statica e neutra lastra di vetro trasparente, eppure si trasforma a seconda degli incontri, attiva configurazioni spaziali diverse, cerca di affermare il suo punto di vista. L'ecologia d'iscrizione della triangolazione mostra come il posizionamento delle entità non soltanto non risponde a predeterminazioni geometriche dello spazio fisico, ma la fisicità stessa e le assiologie dello spazio risultano come l'effetto del lavoro di posizionamento attorno agli oggetti e nelle pratiche.

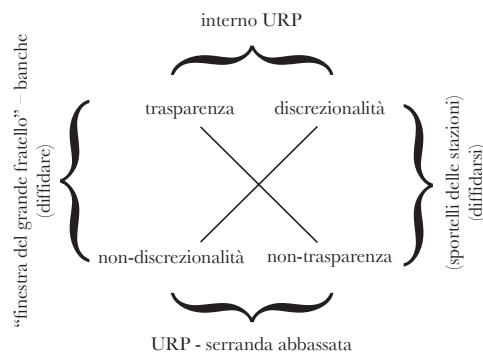


Fig. 7 – Articolazione della user-friendliness

Per comprendere il modo in cui le diverse posizioni si dispongono nello spazio e perdurano nel tempo, il lavoro delle soglie è decisamente rilevante. Le soglie testimoniano il continuo sconfinamento, dislocamento, prolungamento del discorsivo nel materiale, dello spazio nelle entità che vi circolano, delle pratiche nelle narrazioni e viceversa. Eppure, come abbiamo visto, la soglia non riuscirebbe ad operare in modo immateriale, si tratti di una lastra di vetro o di una doppia linea continua che divide due corsie stradali. Al contrario, le soglie incarnano una natura concreta e cosale.

Note

¹Una versione embrionale di questo studio è comparsa nei proceedings di APROS 2005, col titolo "Stories of bypassing barriers in a local administration". Desidero ringraziare Andrea Brighenti, Dario Mangano ed Alvis Mattozzi per le loro critiche e commenti.

²Nell'illustrare i programmi di ricerca legati agli approcci situati, seguo l'accurata rassegna di Conein & Jacopin (1994).

³Il lavoro di Gaetano Kanisza si situa nell'ambito della psicologia della percezione visiva mostrando la relazione tra pensare e vedere una forma.

⁴Dal Dizionario Etimologico Zanichelli: "Lat. anche i der. trasgressione (transgressione(m), in senso proprio 'trasferimento', rimasto nel ling. tecnico, ma poi, nel lat. della Chiesa, 'violazione') e trasgressore (transgressore(m), anch'esso usato nel ling. eccl. in senso morale)". Prendendo spunto da tale definizione, considero la trasgressione come una versione della traduzione in ANT, una sorta di tradimento del programma.

⁵Utilizzo il concetto di *accountability* in senso strettamente etnometodologico (Garfinkel, 1967), in quanto modo in cui gli attori rendono conto dell'adeguatezza e ragionevolezza delle proprie azioni a se stessi e agli altri. Ai fini del mio discorso, l'*accountability* in senso stretto rappresenta la controparte 'disciplinare' rispetto all'improvvisazione connaturata al *mood*.

⁶L'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) nasce in Italia nel 1993 come punto di contatto tra l'amministrazione locale e il cittadino, dove ottenere informazioni sui servizi e gli uffici, sull'iter delle pratiche, sull'accesso agli atti. Il carattere esplicitamente relazionale dell'ufficio mostra l'esigenza di rendere più trasparente e meno ostile il rapporto tra cittadino e amministrazione, facendo leva sulla *friendliness* del servizio, e di rendere più fluida la struttura gerarchica creando un'interfaccia organizzativa all'interno dell'apparato burocratico.

⁷Questi stralci che riporto in corsivo, e quelli che seguiranno, rappresentano delle note da episodi di campo che ho tradotto in forma di racconto, nel tentativo di restituire una presa viva di ciò che accade all'interno dell'ufficio, e di mettere in evidenza la (mia) posizione di ricercatore e la posizione del lettore.

⁸La nozione di spazio topico ed eterotopico (Greimas e Courtès 1979) è stata ripresa da Deni (2002) nello studio delle configurazioni spaziali nei treni. E' interessante notare come nel caso dello sportello, l'esistenza topica o eterotopica dipenda dalla relazione tra pratiche e oggetti, e influisca sia nella prossemica e nelle relazioni tra gli attori, sia nell'*accountability* del frame istituzionale (la pubblica amministrazione) nel quale sono inseriti.

⁹"Per distopia (o antiutopia, pseudo-utopia, cacotopia o uto-

pia negativa) si intende una società indesiderabile sotto tutti i punti di vista. Il termine è stato coniato come opposto di utopia ed è soprattutto utilizzato in riferimento ad una società fittizia (spesso ambientata in un futuro prossimo) nella quale le tendenze sociali sono portate ad estremismi apocalittici." in <http://it.wikipedia.org/wiki/Distopia>. In un certo senso, anche il genere distopico (basti pensare a maestri come Philip K. Dick o David Lynch) si muove attraverso delle soglie testuali che consentono al contempo ancoraggi al 'reale' e deviazioni estreme.

¹⁰Con il termine "Enunciabilità", che traduce in italiano il concetto etnometodologico "accountability", Mattozzi (2006) propone un trait d'union programmatico tra il discorso etnometodologico centrato sulla pratica e quello semiotico centrato sul processo di significazione.

¹¹I triangoli chiamano subito in causa l'opera di Vigotsky (1962), e le sue acquisizioni recenti da parte dell'Activity Theory (Cole-Engstrom 1993): per quanto la mia proposta presenti delle analogie visuali con quella tradizione di studi, e per quanto riconosca il loro contributo come fondamentale allo studio dell'agire, se ne discosta in modo sostanziale. Qui il triangolo non rappresenta un modello generalizzabile: altrove il triangolo potrebbe trasformarsi in altri poligoni e incrementare o ridurre il numero delle posizioni. Tanto più che le posizioni all'interno del triangolo dell'Activity Theory (soggetto, oggetto, strumento, norme, divisione del lavoro, comunità) sono già rivestite e rappresentano delle categorie già date, mentre nel mio rappresentano posizioni provvisoriamente attualizzate a partire da pratiche specifiche.

¹²Con Foucault (1975), il "potere disciplinare" non è legato qui alla volontà di un soggetto, quanto ad un ordine che si produce e riproduce attraverso pratiche discorsive e non discorsive. Considerando il pensiero di Foucault in chiave actor-network, tale ordine si costruisce tuttavia sulla base di traduzioni, non si ripete uguale a se stesso, e in questo senso consente vie di fuga, possibilità trasgressive che lo rimodulano.

¹³Cfr. <http://it.wikipedia.org/wiki/discrezionalità>

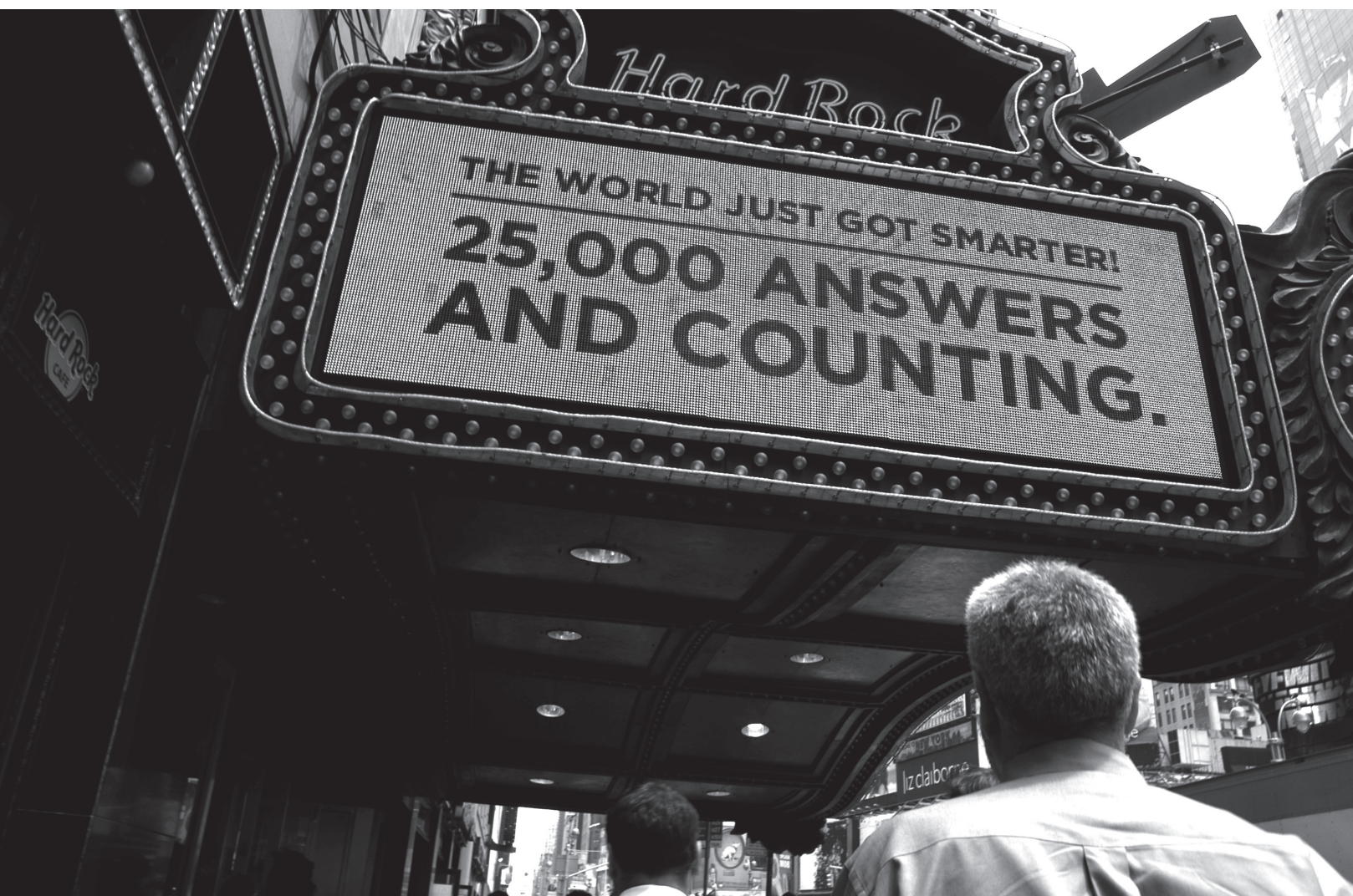
¹⁴Per un'analisi semiotica del logo e dell'arredo discorsivo e materiale delle banche dal punto di vista del marketing, si veda Floch (1992).

¹⁵*Character* è il termine inglese che indica sia "personaggio" sia "personalità", "carattere". Il riferimento è al celebre studio di Richard Sennett (1998), *The Corrosion of Character*, che vede nell'automatizzazione dei modelli lavorativi una riduzione della competenza umana e un asservimento del lavoro alle dinamiche del mercato flessibile e just-in-time.

¹⁶Dal dizionario etimologico Zanichelli: "Se-curare: Lat. securu(m) (comp. di se(d) 'senza' e cura 'affanno', quindi propr. 'senza preoccupazione'), col der. securitate(m) 'sicurezza'".

Bibliografia

- Akrich, M., Latour, B., 1992, "A summary of convenient vocabulary for semiotics of human and non human assemblages", in Bijker, W. e Law, J., a cura, *Shaping Technology/Building Society*, Cambridge, MA, The MIT Press, 1992, pp. 205-224; trad. it. "Vocabolario di semiotica dei concatenamenti di umani e non-umani", in Mattozzi, A., a cura, *Il senso degli oggetti tecnici*, Roma, Meltemi, 2006, pp. 407-414.
- Barovier-Mentasti, R., 2003, a cura, *Le età del vetro. Storia e tecnica del vetro dal mondo antico ad oggi*, Milano, Skira.
- Ciborra, C., 2004, "Encountering information systems as a phenomenon", in Avgerou, C., Ciborra, C., Land, F., *The Social Study of Information and Communication Technology Innovation, Actors, and Contexts*, Oxford, Oxford University Press.
- Cole, M., Engeström, Y., 1993, "A cultural historical approach to distributed cognition", in Salomon, G., a cura, *Distributed cognition: Psychological and educational considerations*, Cambridge, Cambridge University Press, 1993, pp. 1-46.
- Concin, B., Jacopin, E., 1994 "Action située et cognition, le savoir en place", in *Sociologie du travail*, 4/94, pp. 475-500.
- Czarniawska, B., 1997, *Narrating the organization*, Chicago, The University of Chicago Press; trad. it., *Narrare l'organizzazione*, Torino, Edizioni di Comunità, 2000.
- Davies, B. & Harré, R., 1990 "Positioning: the discursive production of selves", in *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 20, pp. 43-63.
- Deni, M., 2002, "In treno", in Landowski, E., Marrone, G., a cura, *La società degli oggetti*, Roma, Meltemi, 2002.
- Fabbri, P., 2005, "Istruzioni e pratiche istruite", in *E|C, rivista dell'Associazione Italiana di Studi Semiotici on-line*, <http://www.cc-aiss.it>.
- Floch, J.-M., 1990, *Sémiotique, marketing et communication. Sous les signes, les stratégies*, Paris, PUF; trad. it. *Semiotica, marketing e comunicazione. Dietro i segni, le strategie*, Milano, FrancoAngeli, 1997.
- Foucault, M., 1975 *Surveiller et punir: naissance de la prison*, Paris, Gallimard; trad. it. *Sorvegliare e punire*, Torino, Einaudi, 1993.
- Gagliardi, P., 1990, "Artifact as pathways and remains of organizational life", in Gagliardi, P., a cura, *Symbols and artifacts: views of the corporate landscape*, New York, Aldine de Gruyter.
- Garfinkel, H., 1967, *Studies in Ethnomethodology*, New York, Prentice Hall.
- Gherardi, S., 2000, "La pratica quale concetto fondante di un rinnovamento nello studio dell'apprendimento organizzativo", in *Studi Organizzativi*, 1, 2000, pp. 35-71.
- Gherardi, S., 2005, *Organizational Knowledge: The Texture of Workplace Learning*, Oxford, Blackwell.
- Gibson, J., 1979, *The Ecological Approach to Visual Perception*, New York, Houghton Mifflin; trad. it. *Un approccio ecologico alla percezione visiva*, Bologna, Il Mulino, 1999.
- Goffman, E., 1963, *Behaviour in Public Places*, New York, Free Press; trad. it. *Il comportamento in pubblico*, Torino, Einaudi, 1971.
- Greimas, A.J., Courtès, J., 1979, *Sémiotique. Dictionnaire raisonné de la théorie du langage*; trad. it. *Semiotica. Dizionario ragionato della teoria del linguaggio*, Fabbri, P., a cura, Milano, Bruno Mondadori, 2007.
- Hammad, M., 2003, *Leggere lo spazio, comprendere l'architettura*, Roma, Meltemi.
- Heterington, K., 1997, "In place of Geometry: the materiality of place", in Heterington, K., Murno, R., a cura, *Ideas of difference*, Oxford, Blackwell, 1997.
- Hutchins, E., 1995, *Cognition in the wild*, Cambridge, Mass, MIT Press.
- Latour, B., 1991 "Technology is society made durable", in Law, J., *A sociology of monsters: Essays on power, technology and domination*, London, Routledge & Kegan Paul, 1992.
- Latour, B., 1992 "Where are the missing masses", in Bijker W., Law, J., *Shaping technology/building society*, Cambridge, MIT Press; trad. it. "Dove sono le masse mancanti?", in Mattozzi, A., a cura, *Il senso degli oggetti tecnici*, Roma, Meltemi, 2006.
- Latour, B., 2001, "Piccola filosofia dell'enunciazione", in Fabbri, P., Marrone, G., *Semiotica in Nuce II*, Roma, Meltemi.
- Latour, B., 2005, *Reassembling the social*, New York, Oxford University Press.
- Law, J., Hassard, J., 1999, a cura, *Actor network theory and after*, Oxford, Blackwell.
- Kanizsa, G., 1979, *Organization in vision: essays on gestalt perception*, New York, Praeger.
- Mattozzi, A., 2006 "Introduzione", in Mattozzi, A., a cura, *Il senso degli oggetti tecnici*, Roma, Meltemi, 2006.
- Norman, D., 1993, *Things That Make Us Smart*, Reading, MA, Addison-Wesley; trad. it. *Le cose che ci fanno intelligenti*, Milano, Feltrinelli, 1995.
- Pipan, T., 1996, *Il labirinto dei servizi*, Milano, Cortina.
- Pozzato, M. P., 2002, "La spesa al supermercato", in Landowski, E., Marrone, G., a cura, *La società degli oggetti*, Roma, Meltemi, 2002, pp. 117-127.
- Sennett, R., 1998, *The Corrosion of Character, The Personal Consequences Of Work In the New Capitalism*, Norton; trad. it. *L'uomo flessibile*, Milano, Feltrinelli, 1999.
- Star, S. L., Griesemer, J. R., 1989, "Institutional Ecology, 'Translations' and Boundary Objects: Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology 1907-39", in *Social Studies of Science*, 19, pp. 387-420.
- Strati, A., 1999, *Organization and Aesthetics*, London, Sage.
- Suchman, L., 1987, *Plans and situated actions*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Ueno, N., 2000 "Ecologies of Inscription: Technologies of Making the Social Organization of Work and the Mass Production of Machine Parts Visible in Collaborative Activity", in *Mind, Culture and Activity*, n. 7, 1-2, pp. 59-80; trad. it. "Ecologie di iscrizione. L'organizzazione sociale del lavoro e la produzione di componenti nelle attività collaborative", in Mattozzi, A., a cura, *Il senso degli oggetti tecnici*, Roma, Meltemi, 2006, pp. 351-384.
- Vygotskij, L. S., 1962, *Thought and Language*, Cambridge, MIT Press; trad. it. *Pensiero e Linguaggio*, Roma-Bari, Laterza, 1992.
- Yanow, D., 1998, "Space stories: Studying buildings as organizational spaces while reflecting on interpretive methods and their narration", in *Journal of Management Inquiry*, 7, 3, pp. 215-239.



sezione quattro
teoria ed epistemologia

