

CHI RUBA IN QUESTO NEGOZIO SARÀ MESSO SU YOUTUBE

«Non dà resto» è uno dei tanti esempi di scritte che configurano un continuo processo di adattamento e collaborazione tra noi, le macchine e gli altri utenti. Ma queste scritte, effettivamente, parlano di noi, delle nostre difficoltà con la tecnologia (e il tentativo di umanizzarla), della diffusa necessità di mettere una pezza su errori di progettazione degli spazi o macchine disegnate in modo poco intuitivo

di **MASSIMIANO BUCCHI**

e archeologi e paleontologi studiano le incisioni rupestri per ricostruire abitudini e culture preistoriche, qualcosa di simile si può fare oggi per comprendere le società contemporanee. Così almeno la pensano gli studiosi parigini Jérôme Denis e Roger Pontille. Qualche anno fa, con altri colleghi sociologi e antropologi, hanno lanciato il blog Scriptopolis (www.scriptopolis.fr). L'intenzione era quella di documentare fotograficamente le scritte e i cartelli che popolano la città di Parigi: sulle porte dei negozi, sui cancelli, nel metrò.

Tutti li abbiamo visti: cartelli che ci invitano a entrare o ci vietano di passare, che ci spingono in una certa direzione, che ci ammoniscono sull'uso corretto di una macchinetta del caffè o di una porta, che ci invitano — talvolta più cortesemente, talvolta persino perentoriamente — a non gettare nella toilette altro che non sia carta igienica. Cartelli singolari, talvolta non chiari o esplicitamente disorientanti, in alcuni casi anche esilaranti per l'osservatore comune. Per Denis e colleghi, però, sono molto di più. «Infrastrutture informative; fondamenti, generalmente invisibili, delle società contemporanee» li definiscono, forse un po' pomposamente.

Ma queste scritte effettivamente parlano di noi, delle nostre difficoltà con la tecnologia, della diffusa necessità di mettere una pezza su errori di progettazione degli spazi o macchine disegnate in modo poco intuitivo per l'utilizzatore. Mettono in evidenza quanto tendiamo a sottovallutare il lavoro di manutenzione e adattamento in cui ciascuno di noi è quotidianamente impegnato per far funzionare le cose; come nessuna tecnologia funzioni da sola, senza un utente volenteroso e disciplina-

Parigi

to disposto a collaborare. Scritte che configurano un continuo processo di adattamento e collaborazione tra noi, la tecnologia e gli altri utenti. Scritte che disciplinano l'utente e al tempo stesso umanizzano la tecnologia.

«La porta è in sciopero, per l'amor di Dio chiudete la porta» strillava un cartello all'entrata de La Villette che dette spunto qualche anno fa a un saggio del filosofo Bruno Latour. La porta automatica era guasta: dunque toccava ai lavoratori e visitatori del centro, abituati a delegare la chiusura della porta alla tecnologia, farsene nuovamente carico per evitare di lasciarla spalancata. Denis e Pontille immortalano su Scriptopolis uno dei misteri più diffusi e meno gaudiosi delle macchinette del caffè: perché alcune monete sono accettate, e altre, apparentemente identiche, no? Preso atto della perplessità degli utenti di fronte a tale mistero, i gestori hanno deciso di aggiungere sul distributore un invito in bella evidenza a «sfregare qui le monete» prima dell'inserimento, dando così ufficialità ad uno dei tanti metodi tentati da utenti scoraggiati per risolvere il mistero delle monete rifiutate.

Oggi Scriptopolis va ben oltre i confini di Parigi e quelli della documentazione sociologico-antropologica, riproducendo avvisi e strategie per scoraggiare l'inserimento di pubblicità nelle caselle postali dei condomini di Granada e le istruzioni con cui il Teatro alla Scala invita a posizionarsi all'interno dei palchi a seconda del posto acquistato. Dietro ad ognuno di questi cartelli si intuiscono spesso precedenti seccature e incomprensioni a cui l'autore — quasi sempre anonimo — ha tentato di porre



Peso: 81%

rimedio.

Qualche anno fa con una collega abbiamo tentato una classificazione degli obiettivi a cui rispondono scritte e cartelli riferiti ad apparecchiature e dispositivi tecnologici in luoghi pubblici.

Un primo tipo tenta di correggere ed attenuare quegli errori di progettazione descritti dallo psicologo Donald Norman nel suo celebre *La caffettiera del masochista* (1990). Un pulsante rosso che spicca vicino ad una scala mobile invita ad essere schiacciato, soprattutto dai bambini: ecco allora il cartello «Solo per emergenza. Non schiacciare per divertimento!». Un secondo tipo assai diffuso compare in occasione di guasti e malfunzionamenti. Il distributore di bevande su cui qualcuno ha scritto, a beneficio di altri utenti, «Il caffè esce storto fuori dal bicchiere»; il parcheggio interrato dove si avvisa il parcheggiatore timoroso di restare chiuso dentro che «se non vie-

ne rilasciato lo scontrino potete uscire lo stesso dal parcheggio».

Infine, anche quando le apparecchiature funzionano correttamente, alcune scritte rispondono all'esigenza di disciplinare gli utenti, indirizzandoli verso comportamenti in linea con le regole e le aspettative dell'organizzazione o comunità di utenti: esempio classico quelle che invitano a «non gettare le tovagliette di carta nel Wc». Difficile dire se questi avvisi siano efficaci o persuasivi nei confronti di chi li legge. In certi casi probabilmente sì, in altri meno. Talvolta le scritte stesse testimoniano di una frustrazione, se non di una vera e propria «ribellione» dell'utente nei confronti della tecnologia e degli avvisi che l'accompagnano.

«Lo scontrino mi serve!», ha aggiunto a penna un utente del suddetto parcheggio.

Minaccia umana e tecnologica, infine, uniscono le loro forze nell'avviso sulla porta di un negozio di Marsiglia: «Chi ruba in questo negozio sarà messo su Youtube».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**Il blog Scriptopolis
è nato online
per documentare
le scritte
che popolano
la città di Parigi**

**Talvolta
i messaggi sono
la testimonianza
di una frustrazione
dell'utente verso
la tecnologia**



Peso: 81%



Peso: 81%

Il presente documento è ad uso esclusivo del committente.