

S P I L L I

LIBRI

L'INTERDIPENDENZA TRA
CAPITALE FINANZIARIO
E CAPITALE SOCIALE NEI SERVIZI
Leggendo "Capitale sociale e sviluppo"
di A. Mutti

107

Francesco d'Angella

PAROLE

DENARO
VALORE

115

Cesare Kaneklin

F I L M

Ripensando a "American beauty"
di S. Mendes

DENTRO LE CREPE
DI UN MONDO PERFETTO

121

Barbara Di Tommaso

L'INTERDIPENDENZA TRA CAPITALE FINANZIARIO E CAPITALE SOCIALE NEI SERVIZI

Leggendo "Capitale sociale e sviluppo" di A. Mutti

Francesco d'Angella

Il libro "Capitale sociale e sviluppo" di A. Mutti (1) ha suscitato in me una serie di interrogativi relativi al "capitale" di un'organizzazione che produce beni e servizi; capitale necessario per attivare, avviare e sostenere processi produttivi. È spesso difficile nell'ordinarietà del lavoro sociale discutere fra gli operatori di un consultorio, di un SerT, di un ospedale, del capitale custodito nell'organizzazione in cui lavorano; il dibattito sulle risorse economiche è, invece, più frequente nelle aziende private-profit. In questi contesti organizzativi ci sente più autorizzati, o adeguati, oppure si considera maggiormente pertinente parlare di valorizzazione o svalorizzazione, incremento o perdita del capitale. Potrebbe essere interessante riportare e utilizzare le concettualizzazioni proposte da Mutti nell'ambito dei ragionamenti sui processi di produzione di beni e servizi (2).

Il titolo stesso del testo ci invita a interrogarci su quale sia il capitale di un poliambulatorio, di un centro di aggregazione, di un centro diurno, di un'agenzia di Informalavoro. Oppure, quali siano i processi che possono facilitare o ostacolare la valorizzazione e l'incremento del capitale di queste organizzazioni.

Per rispondere a questi interrogativi è importante in primo luogo tenere presente il concetto economico di capitale, che si riferisce a uno stock di risorse utilizzabili per la produzione di beni e servizi destinati al mercato. Di solito nei dibattiti sui processi economici si evidenzia il capitale tangibile finanziario (un

(1) MUTTI A., Capitale sociale e sviluppo. La fiducia come risorsa, Il Mulino, Bologna, 1998.

(2) Il libro compie un'analisi sulle funzioni del capitale sociale nei processi economici, sociali e culturali a livello locale e internazionale. L'utilizzo delle categorie di analisi sviluppate da Mutti nell'ambito dei processi produttivi intra-organizzativi e inter-organizzativi e tra operatori e clienti è una mia riflessione che può anche tradire lo spirito del testo.

ammontare di mezzi monetari) e fisico (impianti, macchine, ecc.). La dimensione spesso negata o rimossa nei servizi è relativa a un capitale più intangibile, invisibile, cioè il capitale sociale:

“non è riducibile all’insieme delle proprietà individuali possedute da un determinato agente: non è collocato né in beni strumentali, né nell’individuo, ma inerisce alla struttura delle relazioni tra persone. Queste relazioni possono essere concepite come forme di capitale perché, similmente agli altri tipi di capitale, sono produttive di valori materiali e simbolici: la loro continuità fornisce, infatti, un contributo specifico al perseguimento dei fini individuali. Il capitale sociale, più precisamente consta di **relazioni fiduciarie** atte a favorire, tra i partecipanti, la capacità di **riconoscersi** e **intendersi**, di **scambiarsi** informazioni, di **aiutarsi** reciprocamente e di **cooperare** a fini comuni. Si tratta, dunque di **relazioni di reciprocità** informali o formali (...) Il capitale sociale ha la natura del bene pubblico: le persone che sostengono attivamente e rafforzano queste strutture di reciprocità producono, infatti, benefici non solo per sé, ma anche per tutti gli individui che fanno parte di tali strutture. Conseguentemente, la perdita di tali imprenditori sociali può produrre una perdita collettiva.” (3)

Porre l’attenzione sul capitale sociale ci consente di rendere più visibili alcune dimensioni dei processi produttivi, spesso di difficile confronto e discussione, e di ragionare sul ruolo che possono giocare le risorse sociali nei processi di co-produzione di beni e servizi. In questo senso, il testo di Mutti evidenzia come la fiducia e la costruzione di continui network di relazioni costituiscano risorse essenziali per co-produrre servizi. Queste risorse sono essenziali perché incentivano tra gli operatori, i responsabili, i cittadini (di un poliambulatorio, di un consultorio, di una cooperativa) lo scambio di informazioni, conoscenze e saperi, i diversi processi di cooperazione e reciprocità, il riconoscere le molteplici culture, competenze e capacità di cui ogni individuo o gruppo è portatore.

In particolar modo, penso che le risorse del capitale sociale

(3) MUTTI A., op. cit., pp. 13-14.

siano estremamente importanti nei processi lavorativi reticolari “a legame debole”.

Più volte è stato sottolineato come la produzione di beni e servizi implichi un processo di co-costruzione del prodotto tra i diversi attori coinvolti nell’inter-azione tra domanda e offerta.

Ad esempio, nella costruzione del prodotto di un servizio di accompagnamento al lavoro sono richieste delle connessioni, delle interdipendenze, delle cooperazioni tra gli operatori appartenenti a diverse organizzazioni (aziende, servizi di salute mentale, Comuni, territorio, ecc.) e i diversi clienti diretti.

Ma possiamo constatare come la co-costruzione di beni e servizi nei processi lavorativi reticolari “a legami deboli” sia faticosa e non sempre praticabile e possibile. Le fatiche nelle costruzioni collettive sono visibili nei conflitti laceranti, nel lento e ripetitivo ritornare sul significato delle cose, nelle continue trasgressioni ad accordi, regole e norme e negli abbandoni e negli scarsi investimenti ed entusiasmi.

Nei contesti lavorativi reticolari a legame debole la possibilità della co-produzione di beni e servizi è spesso ostacolata dal labile collegamento tra mezzi e obiettivi lavorativi, dalle divergenze (alcune volte dirimenti) dei significati attribuiti alle azioni lavorative, dallo smarrimento-assenza degli ancoraggi culturali e valoriali (“significati”) che alimentano condivisioni e convergenze, dallo sperimentare l’inevitabile instabilità, incertezza e incontrollabilità delle motivazioni, delle ragioni, degli interessi messi in gioco dai diversi attori sociali. Per attivare la co-produzione di beni e servizi gli operatori, i responsabili, i consulenti si confrontano, quindi, con una serie di questioni cruciali che rendono problematiche le co-costruzioni. Alcune delle questioni centrali riguardano le reali possibilità e le risorse necessarie per avviare dei processi di partecipazione cooperativa, per sostenere degli scambi di saperi e conoscenze, per riconoscere il valore di ciascuna esperienza.

Nei contesti lavorativi a legame debole sempre di più constato come per sostenere “costruzioni collettive” non basti richiamarsi al mandato istituzionale, appartenere allo stesso servizio, di-

LA FIDUCIA E I
PROCESSI LAVORATIVI
RETICOLARI
“A LEGAME DEBOLE” NELLA
COPRODUZIONE
SOCIALE

(4) L'obiettivo di questa presentazione è quello di suscitare un interesse su questo filone di riflessione, quindi non è possibile articolare più dettagliatamente l'analisi sui processi fiduciari. È importante tener presente che nella letteratura sulla fiducia sono individuate diverse tipologie che riassumerei in questo modo: fiducia sostenuta dalla tradizione o da una fede (Putnam e Fukujima), fiducia prodotta da relazioni di forte vicinanza con legami affettivi ed emotivi intensi (Roniger), fiducia intenzionalmente e strategicamente concessa (Gambetta), fiducia nei sistemi esperti (Giddens), fiducia di base intesa come fiducia in sé, negli altri e nel mondo (Erikson). La posizione di Mutti, che condivide, sottolinea l'inevitabile intreccio tra dimensioni emotive e dimensioni cognitive. La fiducia più produttiva non è quella cieca, basata solo sull'affettività, ma implica anche una ricognizione sulla realtà, una riflessione sui processi possibili e attuabili.

(5) MUTTI A., op. cit., p. 42.

chiarare di condividere teoricamente o ideologicamente lo stesso orientamento culturale o, ancora, sentirsi parte della stessa professione, ma siano necessarie risorse "particolari".

Mutti sembra indicarci come la "fiducia" sia una risorsa del capitale sociale importante per mobilitare atteggiamenti di scambio, cooperazione, reciprocità. Dare fiducia ci fa incorrere nel "rischio" di poter essere delusi, sconfessati, aggirati, strumentalizzati durante l'inter-azione lavorativa. Ma è un rischio necessario se non si vuole rimanere estranei ed esterni, se non ci si vuole ritirare dall'intrapresa di azioni costruttive, se si vuole evitare di imporre in maniera contrappositiva le proprie aspettative o dis-apprendere le competenze lavorative.

La fiducia (4) consente di assumersi il rischio di intraprendere azioni cooperative, ad esempio, in un progetto di intervento sociale nel territorio nel quale il mandato istituzionale conferito ai servizi è ampio e generico, gli operatori, i cittadini, i politici partecipano con livelli di interesse e investimento diversi (si è inviati dal "capo" senza aver avuto nemmeno l'opportunità di poter esprimere il consenso o l'approvazione, si è presenti casualmente, ci si identifica esclusivamente con i propri specifici interessi personali e professionali) e non sono chiare le motivazioni e gli obiettivi del lavorare insieme.

La fiducia rimanda alla qualità delle reti di relazione costruite nella quotidianità degli incontri tra gli operatori e i clienti diretti e indiretti di un servizio ed è "un'aspettativa di esperienza con valenza positiva per l'attore, maturata sotto condizioni di incertezza, ma in presenza di un carico cognitivo e/o emotivo da permettere di superare la soglia della mera speranza".(5)

La fiducia, dopo che è stata concessa, cerca perciò una qualche conferma della realtà e produce anche delle pressioni perché ciò avvenga, quindi mobilita azioni, inter-azioni e progettualità.

La delusione dell'aspettativa può risolversi in un processo di apprendimento e di adattamento alla realtà che fa assumere alla fiducia i caratteri di un'aspettativa che si corregge di fronte alla delusione.

"In termini di scambio la fiducia incentiva scambi generalizza-

ti, a contenuto ampio e di lungo periodo; rende superfluo il ricorso a un'elevata formalizzazione o a una dettagliata specificazione delle regole dello scambio; rende perciò, potenzialmente più elastico, dinamico e allargato l'intero processo di scambio, riducendo i costi di transazione. In situazioni di scambio sociale nelle quali gli oggetti scambiati risultano di difficile misurazione e comparazione la fiducia può svolgere importanti funzioni di medium e garante dello scambio. Ciò soprattutto per scambi non coercitivi di lungo periodo in cui non esistono regole procedurali e sostanziali ben corroborate, o quando risultano largamente incoerenti, incomplete e inefficaci." (6)

Una delle domande poste all'inizio della mia riflessione era relativa ai processi di valorizzazione e incentivazione del capitale di un servizio. A questo proposito, attraverso la lettura del libro di Mutti, mi sono venute in mente due ipotesi per sostenere la valorizzazione del capitale: la prima ipotesi è relativa alla circolarità e interdipendenza tra capitale sociale e capitale finanziario e la seconda concerne l'attivazione continua di reticoli sociali, culturali ed economici.

Per quanto riguarda la prima ipotesi l'autore mette in evidenza come la possibilità stessa di "usare" il denaro (capitale finanziario) sia strettamente legata alle risorse sociali (capitale sociale); infatti:

"il reticolo monetario esteso della moneta ufficiale non può essere ridotto a un mero espediente tecnico per favorire la generalizzazione degli scambi. Si tratta piuttosto di un sistema socio-tecnico il cui significato sociale e culturale è legato all'interpretazione e alla manipolazione delle informazioni (incluse le diverse teorie monetarie) fornite da attori, media e sistemi esperti appartenenti alla rete. L'analisi dei fattori di stabilità o instabilità della moneta non può prescindere, perciò, da queste complesse dinamiche sociali, di costruzioni della fiducia. Anche il tipo di **relazione economica** apparentemente più astratta, privo di colore e di qualità, quale è quello monetario, risulta, dunque, radicato in una **rete di relazioni cariche di**

NETWORK DI
RELAZIONI PER
VALORIZZARE IL
CAPITALE SOCIALE
E FINANZIARIO

(6) Ibidem, pp.42- 44

valenze simboliche e interpretative, di rapporto di potere e manipolazione, di interessi e passioni, di razionalità ed emozioni (...) Si sono costituiti network di attori e di risorse che creano e rigenerano continuamente al loro interno coordinate spazio-temporali, informazioni e interpretazioni, simboli e discorsi specifici. Il governo del sistema finanziario internazionale risulta essere il precipitato contingente dei rapporti di potere e dei processi di conflitto e cooperazione in atto tra tutte questi reti." (7)

Tenere presente la circolarità e l'interdipendenza dei capitali penso che ci consenta quindi di costruire delle modalità più produttive nell'"usare" le risorse. Se assumiamo l'ipotesi della circolarità è possibile sostenere che la svalutazione del capitale si verifichi nel momento in cui si attui tra i diversi capitali una scissione.

La scissione è possibile osservarla nelle riorganizzazioni guidate esclusivamente e unilateralmente dai parametri del capitale finanziario. Attraverso questi parametri si legittimano e si alimentano le logiche della riduzione dei costi, dei tagli alla spesa, delle quantificazioni e misurazioni contabili dei processi produttivi. I cambiamenti organizzativi richiesti sono, ad esempio, trasferimenti e mobilità indiscriminate, elevata flessibilità, smembramento e accorpamento di servizi senza che le persone siano aiutate a costruire un significato e un senso ai futuri "luoghi" di lavoro. In queste riorganizzazioni si diffonde nelle e tra le persone la sensazione di lavorare in contesti incerti e insicuri, ma attraversati da insidie, pericoli e "fregature". Si difende il proprio particolare, il proprio spazio vitale, ci si rinsera in un reticolo chiuso, nei propri recinti. Non è più possibile fidarsi e rischiare perché le persone sono disorientate, perdono il senso e il significato delle cose.

L'attenzione unilaterale al capitale finanziario attiva una svalutazione del capitale sociale: cioè le capacità di scambiare, di attivare processi di reciprocità, di riconoscere i saperi altri.

La scissione però pone un interrogativo ancora più sottile, se produce anche una svalutazione del capitale finanziario. Infatti

(7) Ibidem, p. 57.

ti, le questione da dibattere sono: nelle situazioni a legame debole la centratura sul denaro come unico strumento o misura del valore delle cose può produrre indirettamente anche una svalutazione del capitale finanziario? Nelle situazioni in cui si svalutano le risorse sociali che alimentano gli scambi, le reciprocità, l'assunzione del rischio non si finisce per incrementare una dispersione del capitale finanziario perché si è costretti a formalizzare, istituzionalizzare, tutti i processi di comunicazione e informazione trasformandoli in procedure? Inoltre, la centralità del denaro quanto ostacola il decollo di progetti innovativi oppure impedisce trasformazioni significative intorno alla qualità dei prodotti?

La seconda ipotesi per valorizzare il capitale è quella di essere parte, di partecipare attivamente alla costruzione di continui e dinamici reticoli culturali, sociali ed economici. Nei contesti produttivi a legame debole la possibilità di essere parte di un reticolo di relazioni sociali è una delle risorse centrali per attivare e sostenere i processi di costruzione di beni e servizi. L'incontro-scontro tra associazioni, gruppi, operatori, servizi con culture, saperi e competenze diverse è e potrebbe essere un momento importante per valorizzare il proprio capitale sociale e indirettamente il capitale finanziario. La costituzione di continui network di attori e di risorse consente di creare e rigenerare i diversi sistemi simbolici di riferimento utilizzati dai differenti attori sociali nell'ordinarietà dei processi di attribuzione di significati. La crescita di reti di relazioni offre l'opportunità di sviluppare una continua riflessività e autoriflessività sui processi di co-produzione dei servizi; riflessività articolata intorno a una pluralità di "comunità interpretative" che producono schemi discorsivi, linguaggi sempre più articolati.

Nella quotidianità dell'agire si constata, però, come le risorse presenti in ciascun servizio, associazione, gruppo e cittadino spesso siano custodite gelosamente nei propri ambienti organizzativi, non siano molto visibili, non circolino nella città, si disperdano in mille iniziative e soprattutto si s-valorizzino. In particolar modo le s-valorizzazioni accadono nel momento in cui si è orientati maggiormente a difendere il proprio territorio di

azione, a salvaguardare una presunta integrità e fedeltà alla propria identità, a rimanere chiusi nei propri reticoli “famigliari” di appartenenza o, ancora, a rilevare maggiormente i vincoli e i limiti nelle situazioni di inter-azione.

Le chiusure organizzative, la difesa ideologica della propria identità, il rimanere legati ai propri circuiti relazioni attiva un processo di svalorizzazione del capitale sociale. Ma anche qui ci si può chiedere se i recinti, le barriere, le tribù non attivino anche una svalutazione del capitale finanziario. Spesso nelle organizzazioni le persone non sono messe in condizione di utilizzare saperi, conoscenze, tecnologie sviluppate da colleghi di un altro gruppo di lavoro, di un altro dipartimento. In queste situazioni si deve incominciare da capo finanziando ulteriori ricerche, studi, consulenze. Ma lo spreco di denaro non alimenta comportamenti

DENARO VALORE

Cesare Kaneklin

In economia la circolazione di beni e servizi è rappresentata schematicamente come un flusso di **denaro** (nelle sue manifestazioni di moneta e credito) inverso ed equivalente in **valore** a ogni flusso di beni e servizi, compreso il lavoro, scambiati.

Già abbiamo evidenziato (v. Spunti n. 1 maggio '99) come in anni recenti in Italia, a fronte delle più pressanti necessità dello Stato di ridurre il debito pubblico, questo schema sia stato ripreso con forza anche per la valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi alle persone entro un processo culturale comunemente definito "di aziendalizzazione dei servizi".

Obiettivo delle presenti note non è quello di approfondire il suddetto tema, ma di provare a comprendere il fascino ed i rischi di semplificazione insiti nel binomio denaro-valore, ove il denaro è inteso anche, o esclusivamente, come misura di valore.

Denaro

Partiamo da una osservazione di natura psico-sociale che introduce alla necessità di una visione storica del fenomeno denaro. Sul piano oggettivo tale fenomeno è reso sfuggente dal luogo comune e dalla rappresentazione sociale che coglie il denaro nella sua **apparenza** quotidiana ingannevole di oggetto semplice e unitario. Infatti nei processi della socializzazione primaria e secondaria ogni bambino è stato educato a trattarlo adeguatamente, a custodirlo e, nella maggioranza dei casi, a trattarlo con rispettosa deferenza.

I processi della socializzazione primaria e secondaria, sospingono perciò il soggetto ad interiorizzare una nozione del denaro autoevidente, che non richiede approfondimenti al senso

comune, che non consente di cogliere quanto gli attuali contenuti comportamentali ed affettivi nei confronti dei soldi siano per lo più il deposito di laboriosi processi storici di evoluzione dei rapporti di scambio e di produzione.

Soprattutto per questo nella nostra cultura è prevalente una visione del denaro quale strumento tecnico obiettivo; ma l'origine di ciò è da ricercarsi storicamente a partire dal fatto che nelle società antiche l'affermazione del denaro corrisponde anche alla rottura dei legami interpersonali di solidarietà e al rimodellarsi di legami sociali e di priorità di valori orientato a sostenere la libera attività di mercato. Nell'antichità la sfera dello scambio di mercato era molto più limitata, e il soggetto era inserito in una rete di relazioni e di obblighi sociali quale oggi è forse ritrovabile entro dimensioni microsociale ove sussiste un legame affettivo di tipo familiare e grupale forte.

A livelli più ampi lo sviluppo della libera attività di mercato ha assunto la forma ed il significato di impersonale scambio di beni di valore equivalente, finalizzata all'accumulo di ricchezza. Ma ciò implica che l'agente economico abbia nelle sue transazioni, un basso livello di vincoli personali e un ridotto carico di attenzioni psicologiche che limiterebbero la sfera dello scambio, o potrebbero falsare le ragioni dello scambio.

Già queste brevi annotazioni ci interrogano sulla natura dello scambio con il cliente nel caso delle professioni altruistiche o dei servizi alle persone il cui oggetto di lavoro è la promozione del benessere psico-fisico delle persone. La natura dello scambio è simile a quello più sopra tratteggiato? Come definire in moneta il valore di ciò che si scambia?

In questa sede non è possibile ricercare delle risposte: pare più fertile porsi delle domande e soprattutto evidenziare come lo sviluppo dell'attuale rappresentazione sociale del denaro non è l'effetto del puro e semplice affinamento tecnico di uno strumento di pagamento, ma soprattutto il risultato di un processo di costruzione sociale che influenza i legami sociali, gli stili di rapporto, le gerarchie di valori anche nella relazione tra servizi e cittadini-utenti.

La storia del denaro lo testimonia. Dallo scambio di pezzi d'o-

ro o d'argento senza forma, ai lingotti fusi, alla moneta stampigliata che "dichiara" il suo valore diventando così anche un segno; dalla moneta metallica alla cartamoneta, che rappresenta solo il valore delle merci; dalla cartamoneta il cui valore è legato all'oro, alla moneta smaterializzata il cui valore è legato al sentimento collettivo di fiducia; sono tutti passaggi che evidenziano come oggi il denaro, nato dalla dissolvenza, progressiva e geograficamente e storicamente diversificata, dei legami relazionali ed etici comunitari, spostati semplicemente la necessità di assicurazione prima fornita proprio da quei legami, alla qualità dei rapporti etico-politici tra agenti economici, istituzioni e tessuto sociale.

Valore

Uno dei problemi più dibattuti dagli economisti è stato quello relativo alla determinazione dei fattori che regolano il valore dei beni inteso di volta in volta come supporto di scambio tra due beni (**valore di scambio** che, come si è visto, oggi è quasi sempre misurato in termini di moneta ed è uguale al prezzo) o come utilità del bene (**valore d'uso**).

Il dibattito evidenzia il paradosso per cui alcuni beni apparentemente molto utili hanno poco valore di scambio.

Anche in teorie più moderne (Pareto), che cercano di superare tale dualismo, il valore si risolve nell'analisi del processo di formazione dei prezzi in cui assumono uguale rilievo sia il fattore utilità, sia il fattore costo, cioè la domanda e l'offerta.

Nel campo della produzione dei beni, il costo di un prodotto è dato dal rapporto tra il costo delle risorse impiegate nel processo di progettazione-trasformazione e il numero dei pezzi prodotti. Il "bene" deve essere poi commercializzato e deve fare i conti con le leggi del mercato e con la sua desiderabilità sociale.

A questo punto è possibile definirne il valore espresso dal prezzo che il "bene" riesce a spuntare nei mercati ove viene distribuito. In ben altro modo si pone oggi la questione del valore rispetto a processi di produzione di servizi, ed in particolare di servizi sociali e sanitari. La ritrovata attenzione, nell'ambito dei servizi pubblici, alle va-

riabili economiche, di rilevanza critica nel funzionamento di ogni organizzazione lavorativa, sta molto spesso inducendo confusione tra il momento economico, presente in ogni attività umana, e un aziendalismo universale governato dalle leggi del profitto e del mercato, che non riescono a comprendere il senso del processo di produzione di un “bene-servizio” alla persona e alla collettività.

Ad esempio il linguaggio economicistico tende oggi a trasformare nominalmente un ospedale in una azienda (azienda ospedaliera appunto), anche se non lo è. Il suo fine primario infatti non è il profitto, ma la salute ed il benessere dei cittadini.

Proprio però la difficoltà (metodologica e strumentale) a valutare e controllare il “valore” dei servizi prodotti, che sono quasi sempre poco tangibili, non immediatamente evidenti, scarsamente standardizzabili, favorisce nei responsabili della gestione uno scivolamento da un’oculata attenzione alle dimensioni economiche e ad una ristretta attenzione alle dimensioni dei costi; da un necessario interesse per la riprogettazione organizzativa ad un più semplificato interesse per la standardizzazione dei processi produttivi, anche nei casi in cui essi non siano predefinibili sulla base di protocolli rigidi di intervento.

Cercando di ampliare questa visione oggettivante della questione del valore orientata a considerare gli utenti come dei “riceventi-reagenti” a cui chiedere al più il loro gradimento rispetto al servizio ricevuto, è possibile assumere un vertice di osservazione “costruzionista”.

E’ infatti realisticamente possibile pensare che gli utenti di un servizio sono immessi entro un settore di esperienza e di ricerca che si collega con la loro realtà personale e microsociale e si coniuga con lo sviluppo di capacità di interpretare azioni coerenti e sensate poiché orientate a cogliere la natura dei problemi in cui sono coinvolti e i processi di conoscenza presenti nell’agire quotidiano.

E’ possibile pensare che gli utenti dei servizi non sono solo i cittadini-utenti, ma anche, ad esempio, i vertici organizzativi che pongono anch’essi domande ai servizi e che sono da coinvolgere entro un processo di co-costruzione del valore.

Questo cambio di paradigma, per non risultare anch'esso astratto o riduzionistico, incontra oggi almeno tre dimensioni di problemi:

- La prima riguarda il fatto di non procrastinare l'urgenza di dare visibilità e comunicazione dei risultati prodotti dai servizi, quale momento ineludibile entro la ricerca del valore. Si tratta di assumere l'istanza della valutazione collocandosi tra l'esigenza di visibilità e il rischio di una sua traduzione in tavole e schemi rigidi e poco utili a generare condizioni di maggiore visibilità e consapevolezza dei processi individuali e collettivi cui i servizi sono funzionali.

- Una seconda dimensione riguarda un approfondimento del concetto di efficacia dell'azione. E' infatti più semplice, e perciò più frequente, che nei servizi ci si limiti alla valutazione degli aspetti di processo con il conseguente riscontro di una imprecisa definizione degli oggetti della valutazione rispetto ai risultati. Questo passaggio è però necessario ad una valutazione che è utile quando consente di andare a vedere, far vedere i problemi su cui si insiste, le aspettative in gioco, le "concrete" prefigurazioni degli obiettivi.

La valutazione è allora un percorso euristico e una pratica dialogica orientata a comprendere e ad attribuire valore, in campi di azione definiti, ai risultati realizzati.

- La terza dimensione scaturisce dalle prime due ed è relativa alle ristrettezze culturali e scientifiche entro cui si muove il dibattito sui modelli di valutazione dei risultati dei servizi, tra "oggetti parziali", spesso usati in modo indifferenziato e confuso, "certificazione di qualità", "accreditamento istituzionale", "accreditamento di eccellenza", "qualità percepita dal cliente", "valutazione dei risultati e del valore del servizio".

Sembra perciò necessario un ulteriore sforzo di ricerca e un confronto approfondito circa le dimensioni di efficacia e di utilità (pubblica e privata) assunte anche implicitamente nei diversi modelli che possono concorrere nel processo di valutazioni del valore.

DENTRO LE CREPE DI UN MONDO PERFETTO

Ripensando a "American beauty" di S. Mendes

Barbara Di Tommaso

Ci ricorderemo per qualche tempo del film "American beauty". Non tanto per i 5 Oscar vinti di recente (tra cui miglior film, miglior regia, miglior sceneggiatura originale), quanto perché rappresenta uno SPILLO destinato a pungolarci, a farci interrogare sul nostro sistema di valori, sul modo in cui viviamo, attraverso la rappresentazione al contempo affettuosa e spietata della crisi di due famiglie della middle class americana.

Il giovane regista inglese Sam Mendes, alla sua opera prima nel cinema dopo anni di attività teatrale, ci accompagna in un viaggio dentro le crepe di un mondo perfetto, come avevano già fatto R. Altman ("America oggi"), Lynch ("Cuore selvaggio", "Twin Peaks", "Velluto Blu") e più recentemente P.T. Anderson ("Magnolia"). Oltre alle produzioni indipendenti, da sempre sensibili nella scelta dei soggetti alle contraddizioni sociali e all'impegno civile, pare che anche le major hollywoodiane stiano dimostrando attenzione e disponibilità a produzioni che, pur rivolte ad un largo pubblico, vadano oltre la logica degli effetti speciali e degli "happy end". Forse perché si sta diffondendo sempre di più la necessità di avviare un confronto serio e approfondito su alcuni presupposti che fondano la nostra società, sempre più appiattita su un mercato le cui logiche appaiono indiscutibili, un mercato che produce beni a forte valenza simbolica, in grado di veicolare identità, status, senso di inclusione o di esclusione, di sentirsi ed essere riconosciuti come degli arrivati o dei falliti. In questo quadro sta risultando sempre più chiaro, però, quanto i privilegi e gli standard di vita acquisiti da coloro che "ce l'hanno fatta" siano fragili e non destinati a durare per sempre: in assenza di altre forme di regolazione sociale bastano alcune difficoltà (malattia, temporanea, disoccupazione, ...) per mandare in crisi individui, famiglie, intere comunità.

Il film preso in esame sembra invitarci a riflettere su queste crisi, ma soprattutto sui sottili meccanismi attraverso i quali veniamo pian piano condizionati nelle nostre scelte, nei nostri desideri e pensieri, quasi senza accorgercene, al punto da arrivare a forme di alienazione e disperazione inquietanti. Al punto da acquisire ed importare anche dentro le mura domestiche, nei rapporti familiari, le logiche che governano il mercato e le attribuzioni di valore esclusivamente giocate sul piano del denaro e del prezzo.

American Beauty è il nome di una rosa, originariamente dedicata dai francesi agli americani alla fine dell'800 e successivamente ibridata. Si dice che come altre rose americane abbia un carattere giovanile, elegante e pratico, una bellezza fruibile e immediata, senza nessuna metafora. Anche Carolyn Burnham, una delle protagoniste del film, è bella ed elegante, in ogni momento della giornata: al mattino, quando raccoglie le rose nel giardino di casa, durante il giorno, quando incontra i suoi clienti interessati all'acquisto di case, la sera a cena mentre finge di interessarsi al marito Lester e alla figlia Jane attraverso conversazioni forzate.

La famiglia Burnham abita negli Hamptons, a Nord di Long Island, a 90 Km da New York, una delle zone più esclusive in cui risiedere, accanto a famosi attori, musicisti e scrittori, a stilisti e modelle, ad operatori di Wall Street. I terreni e le case costano cifre incredibili, che molti americani sono disposti a spendere, pur di poter accedere alla middle class, ai suoi luoghi e ai suoi simboli, sfiorando mondi confinanti ed ancora più selettivi, fatti di ville hollywoodiane, Rolls Royces, aerei privati, piscine, party.

I Burnham potrebbero essere considerati la famiglia-tipo dell'America clintoniana, rappresentanti di una borghesia benestante che ha coronato il sogno americano attraverso il lavoro e la determinazione ad ottenere successo, un successo misurabile e socialmente riconoscibile attraverso il possesso di beni costosi e possibilmente esclusivi. Hanno una casa grande e ben arredata col giardino, una buona scuola per la figlia, la-

vori prestigiosi (lei nel campo immobiliare, lui in pubblicità), ottimi rapporti di vicinato. Un equilibrio faticosamente conquistato e spesso rinfacciato alla figlia adolescente dalla madre (“Guarda le cose che hai, sei un’ingrata...”), un equilibrio che si rivela però assai precario, quando Lester si accorge che “in un certo senso (è) già morto”.

A 42 anni il protagonista si rende conto della progressiva perdita di senso della sua vita, dei suoi rapporti fondamentali, degli automatismi quotidiani a casa e nel lavoro, si sente “posato”, non apprezzato in famiglia, dove il suo ruolo è quello di presidiare lo status raggiunto e garantire il pagamento del mutuo. L’occasione per avviare un serio ripensamento gli è offerta dal giovane dirigente “esperto in efficienza” della agenzia presso cui lavora, che presenta a Lester la necessità di “sforbiciare” il personale, riorganizzandosi in una fase in cui bisogna “spendere soldi per fare soldi”, decidere “chi è sacrificabile e chi valorizzabile”. Dopo 14 anni di lavoro.

La ribellione di Lester ai compromessi impostigli dall’azienda per tentare di mantenere il posto, apre a una serie di eventi destinati ad alterare la sua vita e quella della famiglia. Si affacciano in lui nuovi pensieri: “Una volta eravamo felici” recita la sua voce fuori campo, riferendosi al rapporto con la moglie, “Una volta eravamo amici” dice alla figlia, “adolescente abbastanza tipica”, scontenta, distante. Affiora la consapevolezza di una trasformazione lenta, progressiva, non consapevole eppure così nitida della scala dei valori personali di riferimento: alle ragioni degli affetti che avevano dato origine ai suoi rapporti familiari si sono sostituite le responsabilità assunte solo per avere una posizione, per accumulare denaro da investire in beni-simbolo. Il denaro, con la sua autoevidenza, strumento tecnico talmente obiettivo (vedi C. Kaneklin in SPILLI) e indiscutibile secondo la rappresentazione sociale costruita nella nostra società da assumere a fine.

I percorsi di Lester e quelli della moglie si divaricano inesorabilmente: lei continua ad ostentare successo e felicità, ma

piange disperatamente perché non riesce a vendere un appartamento; lui riscopre alcuni piaceri e riferimenti giovanili; lei stabilisce una relazione col “re dell’immobiliare”, uomo che ostenta successo in ogni sua azione; lui si invaghisce della giovane amica della figlia, la cui principale preoccupazione è quella di diventare una persona qualunque e non una famosa modella; lei fa una sorta di training autogeno per riuscire ad ottenere buoni risultati nel lavoro; lui si licenzia e sceglie di impiegarsi in un fast food; lei si sfoga andando a sparare con la pistola, lui vuole ritrovare la forma fisica facendo pesi e jogging.

In parallelo ai Burnham ci vengono presentati i loro nuovi vicini: i Fitts. Se ad un primo sguardo le differenze tra le due famiglie appaiono consistenti, nel procedere della vicenda si scoprono analogie significative: le apparenze di normalità e serenità, di ordine e pulizia, di efficienza domestica, celano in entrambi i casi contraddizioni, drammi, incomunicabilità, solitudine dei vari soggetti. Il diciottenne Ricky finge di adattarsi alle richieste del violento padre (ex marine, omofobico, neonazista) e di sembrare “un onesto giovane cittadino con un lavoro rispettabile” (il cameriere), per poter finanziare di nascosto, attraverso lo spaccio, la sua attività preferita: filmare la bellezza attraverso una videocamera portatile. “L’intera vita che sta dietro a ogni cosa”, “la forza benevola che fa capire che non c’è da avere paura”: è questo ciò che cerca e registra Ricky, rintracciandolo negli occhi di una barbona morente per strada, in un uccello morto, nel sacchetto di plastica che danza sospinto dal vento. Cose, situazioni e persone ben diverse da quelle incontrate nella sua vita quotidiana, nel suo quasi asettico ambiente di vita.

Alla giovane Jane Burnham la realtà fa schifo, Ricky ne isola frammenti attraverso l’occhio della videocamera, l’amica bionda e avvenente quasi la reinventa dicendo bugie sul proprio successo con gli uomini e su improbabili avventure sessuali; gli adolescenti rappresentati nel film fanno vedere la loro disperata ricerca di senso attraverso forme di adattamento, ribellione,

solidarietà tra pari in un mondo apparentemente perfetto e sa-
zio come quello di chi abita negli Hamptons.

Lester riconosce che il suo matrimonio con Carolyn “è una far-
sa, uno spot su quanto siamo normali” e il coraggio di am-
mettere questa triste verità gli dà la forza di cercare un nuovo
rapporto con lei, diventata negli anni “così..senza gioia”, ma
viene respinto con fermezza perché in un certo senso la ha tra-
dita, si è allontanato dall’idea di successo e di valore su cui
aveva retto la loro unione per anni. Non è più disposto ad ac-
cettare che le cose, (“il divano da 4000 dollari di seta italiana”)
siano “più importanti che vivere”, per lei e per sé stesso. Forse
proprio per aver svelato i molteplici inganni su cui è costruita la
sua vita, quella della moglie e dei vicini di casa, il protagonista
viene ucciso, nel momento in cui si accorge che sta finalmente
“da Dio”.

Nel lasciare una vita a cui cercava lentamente di attribuire un
nuovo senso ci dice, parafrasando il giovane Ricky, che “c’è
tanta bellezza nel mondo” e che non può che “provare gratitu-
dine per ogni istante della (sua) piccola vita”. Le immagini, i
dettagli archiviati nella memoria che recupera in questi ultimi
istanti sono le mani di sua nonna, la figlia piccola che gioca,
le fronde degli alberi al vento,....

Cose, affetti, volti e situazioni che corriamo il rischio di non sa-
per più apprezzare da vivi, frammenti di esistenza il cui senso e
valore non sono immediatamente traducibili nel linguaggio
forse oggi più consolidato, introiettato e utilizzato nelle società
occidentali: quello del denaro.

