



DANIELE MILESI, SARA SAMPIETRO

CONSUMARE L'ATTESA

Il consumo mediale nella Stazione Centrale di Milano



*Fare aspettare: prerogativa costante di qualsiasi potere,
«passatempo millenario dell'umanità».*

R. BARTHES¹

Consumo e tempo vivono di un legame intenso e di un'irriducibile reciprocità: le pratiche di fruizione, come osserva Silverstone², si dispiegano all'interno di un dato orizzonte temporale, vengono incorniciate, occupano *slot* di tempo e da essi traggono significato e rilevanza; ma il processo è circolare e le stesse azioni di consumo concorrono, ricorsivamente, a conferire consistenza al tempo che le accoglie, a tracciarne i confini e a indicarne i significati.

È a partire da questa considerazione che muove il nostro intervento: lo studio delle pratiche di consumo – e in particolare di consumo mediale – attuate nel tempo dell'attesa (un tempo, a ben vedere, che più di altri chiede di essere “fatto passare”, di essere “riempito”, di essere “consumato”). Più in generale l'interesse per l'attesa come orizzonte di consumo muove da due ordini di questioni: la prima riguarda la progressiva colonizzazione di spazi e tempi interstiziali³ da parte di vecchie e nuove realtà comunicative; l'offerta mediale permea luoghi e tempi della città, si insinua negli interstizi della vita metropolitana alla ricerca di nuove risorse di visibilità, nuovi spazi di contatto con il destinatario⁴ (sia esso utente, come nel caso dell'informazione di servizio, consumatore, nel caso di messaggi commerciali, o cittadino, nel caso della comunicazione istituzionale). La seconda questione riguarda lo sviluppo e la diffusione di dispositivi tecnologici portatili in grado di sganciare il consumo mediale dai tradizionali contesti di fruizione (lo spazio domestico *in primis*, e gli spazi pubblici dedicati al consumo mediale), favorendo pratiche di fruizione in

¹ R. BARTHES, *Fragments d'un discours amoureux*, Seuil, Paris 1977; tr. it. *Frammenti di un discorso amoroso*, Einaudi, Torino 1979, p. 42.

² R. SILVERSTONE, *Why Study the Media?*, Sage, London 1999; tr. it. *Perché studiare i media?*, Il Mulino, Bologna 2002, p. 136.

³ Per un approfondimento sul tema dell'attesa come tempo interstiziale rimandiamo alla riflessione di Giovanni Gasparini e in particolare a G. GASPARINI, “L'attesa: un tempo interstiziale?”, in «Studi di sociologia», XXX, 1, 1992, pp. 23-43; ID., “On Waiting”, in «Time & Society», IV, 1, 1995, pp. 29-45; ID., *Sociologia degli interstizi. Viaggio, attesa, silenzio, sorpresa, dono*, Bruno Mondadori, Milano 1998.

⁴ B. COVA ET. AL., *Marketing non convenzionale. Viral, Guerrilla, Tribal e i 10 principi fondamentali del marketing postmoderno*, Il Sole 24 Ore, Milano 2007.

mobilità e l'ar-redamento di tempi interstiziali. Si tratta, è evidente, di sviluppi interrelati (anche se, per certi versi, contrapposti e antagonistici) che disegnano un percorso di profonda ridefinizione della temporalità dell'attesa e del quadro dei consumi che in essa si dispiegano.

Arriviamo così all'oggetto empirico della nostra analisi: uno studio delle pratiche di consumo attivate all'interno della Stazione Centrale, luogo che, paradigmaticamente, pare incarnare e circoscrivere la forma temporale dell'attesa.

Da un punto di vista metodologico il progetto si snoda in *tre aree di indagine*: la *prima* area si è concentrata su una *lettura* della Stazione Centrale, con l'obiettivo di ricostruire l'articolazione degli spazi che la compongono, la pianificazione dei flussi e delle aree di sosta. La Stazione, a questo livello, è stata dunque analizzata come un dispositivo spaziale, un luogo che chiede di essere usato e che nella propria configurazione topologica iscrive le istruzioni di questo utilizzo⁵.

Nella *seconda* fase è stata organizzata una sessione di *osservazione*⁶ diretta degli spazi della Stazione che ha avuto come obiettivo lo studio delle concrete pratiche attivate dagli utenti; si è trattato, a questo livello, di mappare le aree di attesa a partire dall'attività degli occupanti, individuando e mettendo a tema eventuali forme di risemantizzazione⁷ e rifunzionalizzazione degli spazi.

La *terza* fase si è proposta un'*investigazione* più approfondita dell'esperienza di attesa e delle pratiche di consumo iscritte in essa; si è trattato cioè di indagare nel dettaglio vissuti e significati attribuiti dagli utenti della Stazione alla condizione dell'attesa e di ricostruirne il profilo fenomenologico. Questa parte dell'indagine, a sua volta, si è sviluppata in due tappe: la prima ha visto la realizzazione di un *focus group*⁸, nella seconda è stato invece impiegato lo strumento dell'intervista in profondità⁹.

Nelle pagine che seguono proveremo a restituire i risultati di questo modello di ricerca; l'intervento si svilupperà infatti all'interno di tre nuclei concettuali: lo *spazio*, l'*attesa* e il *consumo*.

⁵ «Un'opera di architettura, un quartiere, un'intera città possono essere intesi come oggetti significativi a partire da una precisa operazione progettuale, la quale si fonda, oltre che su gusti e idee intellettuali, su codici culturali collettivi, anonimi e spesso inconsapevoli; in quanto tali questi oggetti possono essere considerati come testi a tutti gli effetti, con i loro significati precostituiti (siano essi di ordine denotativo o connotativo), i loro limiti predeterminati, le loro regole d'uso previste in anticipo» (G. MARRONE, *Corpi sociali. Processi comunicativi e semiotica del testo*, Einaudi, Torino 2001, pp. 300-301).

⁶ Questa fase si è avvalsa essenzialmente dello strumento dell'osservazione partecipante, con quattro giornate di rilevazione sul campo suddivise in giorni feriali e giorni festivi.

⁷ «[Gli artefatti architettonici] nel momento in cui sono effettivamente esperiti dai loro utilizzatori, si trovano a perdere i significati a essi preliminarmente attribuiti per acquistarne di nuovi: vengono in parte *risemantizzati*. Uno spazio commerciale, per esempio, ma anche una stazione di metropolitana, un aeroporto, se pure sono costruiti in vista di funzioni d'uso molto precise (far spese, viaggiare), possono essere intesi da chi li percorre e li vive come luoghi di incontro e di svago, dove dare un appuntamento, trascorrere il tempo libero, incontrare gli amici o passeggiare. In questo senso, anche la loro configurazione testuale d'origine finisce per essere messa in causa e trasformata» (G. MARRONE, *Corpi sociali*, cit., p. 301).

⁸ Al *focus group* hanno partecipato otto soggetti reperiti sulla base del genere (50% uomini, 50% donne); dell'occupazione (50% lavoratori, 50% studenti universitari); della tipologia di viaggio (50% pendolari, 50% viaggiatori festivi-saltuari). L'ipotesi di ricerca prevedeva cioè che, al di là dell'appartenenza di genere, variabili attive nella definizione, nell'organizzazione e nella percezione dell'attesa potessero essere ricondotte alla frequenza e/o motivazione del viaggio (viaggio quotidiano/festivo, di lavoro/di piacere) e al profilo occupazionale degli utenti (lavoratori o studenti universitari).

⁹ Sono state realizzate otto interviste in profondità; le variabili di reperimento sono state le medesime del *focus group* (genere, profilo occupazionale, tipologia di viaggio).

Nel primo punto si cercherà di restituire emergenze e questioni relative alla distribuzione, all'articolazione e alla qualificazione degli *spazi di attesa* all'interno della Stazione Centrale; il secondo punto imposterà una mappatura delle forme e delle *configurazioni di attesa*, le diverse strategie di pianificazione e gestione dell'attesa e le variabili coinvolte nel processo; il terzo nucleo si focalizzerà sulla questione delle *attività di consumo* e delle pratiche di *fruizione mediale* dispiegate in Stazione all'interno di un orizzonte di attesa.

Si tratta di questioni profondamente interrelate, che pur abbozzando un percorso lineare – dall'esplorazione dello spazio e dal ritaglio sulla dimensione temporale dell'attesa si approda a un'indagine delle dinamiche di consumo – si definiscono reciprocamente e risultano definibili solamente entro il quadro di relazioni che le legano l'una all'altra. Tracciare una linea di sviluppo ed esplicitare rimandi e intersezioni sarà quindi l'attenzione, duplice, che guiderà le prossime pagine.

LO SPAZIO

Come abbiamo iniziato ad anticipare sopra, lo spazio come luogo dell'attesa si gioca in un processo negoziale, di *lettura* da parte degli utenti – persone in carne e ossa, soggetti sociali che *usano* la Stazione, la interpretano e, vedremo, in una certa misura la “tradiscono” – di ciò che sta *in-scritto*¹⁰ nella spazialità della Centrale. Si tratta cioè, sotto certi aspetti, di un problema di ordine sociosemiotico, che coinvolge testi e attori sociali. Da questo punto di vista quel che è più interessante – stando a Gianfranco Marrone – «non è tanto questa distinzione di principio fra soggetti enuncianti, enunciazionali e sociali dello spazio, quanto le loro continue, ma spesso nascoste, forme di interrelazione e di determinazione reciproca»¹¹.

Su questa ipotesi – che vede l'attesa e i suoi luoghi intesi come prodotto di un processo di articolazione tra determinazioni spaziali e attività di “lettura” da parte di soggetti sociali – si innesta la riflessione di Cristina Demaria e di Maria Pia Pozzato sulla possibilità «di un metodo etnografico che mantenga una specificità semiotica»¹² e di una semiotica che, a propria volta «deve fare un atto di umiltà e ammettere che, al di là dei suoi punti di forza, ha bisogno anche di spunti che provengono da altre discipline»¹³.

In questo quadro occorre poi tenere conto – sia sul fronte topologico, sia su quello dei soggetti e delle azioni sociali – del momento in cui si è svolta la ricerca e la rilevazione sul campo: da un lato significa quindi prestare attenzione, in fase di analisi, agli interventi di restauro e ristrutturazione che stanno interessando gli ambienti della Stazione e che ne ridefiniscono radicalmente il profilo testuale; dall'altro prestare

¹⁰ Il concetto – al di là del riferimento alla dialettica tra scrittura e lettura (M. DE CERTEAU, *L'Invention du quotidien. I Arts de faire*, UGE, Paris 1980; tr. it. *L'invenzione del quotidiano*, Edizioni Lavoro, Roma 2001) – è ben esplicitato da Marrone: «Così come un romanzo iscrive al suo interno un certo lettore-tipo, o un quadro costruisce il suo spettatore ideale, diremo insomma che ogni articolazione spaziale prevede certi suoi Utilizzatori Modello [...] costruiti a livello di enunciazione del testo spaziale. Questi ultimi sono figure narrative previste in anticipo nella struttura degli spazi, i quali si fanno carico di quelle forme di comportamento che i luoghi implicitamente richiedono» (G. MARRONE, *Corpi sociali*, cit., p. 320).

¹¹ G. MARRONE, *Corpi sociali*, cit., pp. 321-322. Sulla questione della *prassi enunciazionale* si veda anche J. FONTANILLE, *Sémiotique du discours*, Pulim, Limoges 1998.

¹² M. P. POZZATO, C. DEMARIA, “Etnografia urbana: modi d'uso e pratiche dello spazio”, in G. MARRONE, I. PEZZINI (a cura di), *Senso e metropoli. Per una semiotica posturbana*, Meltemi, Roma 2006, p. 199.

¹³ *Ivi*, p. 203.

attenzione, nella lettura dei risultati, alla specificità del periodo in cui si è svolto lo studio (la fine dell'anno scolastico e l'inizio delle vacanze estive) in relazione al profilo dell'utenza, all'ampiezza dei flussi e alla loro natura.

Lo spazio della Stazione Centrale, a un primo macro-livello, può essere suddiviso in tre aree che corrispondono ai tre livelli (cfr. figura 1) sui quali si sviluppa l'edificio: il *piano terra* (0.00 m), il piano *ammezzato* (+3.50 m) e il primo piano, a livello dei *binari* (+7.40 m).

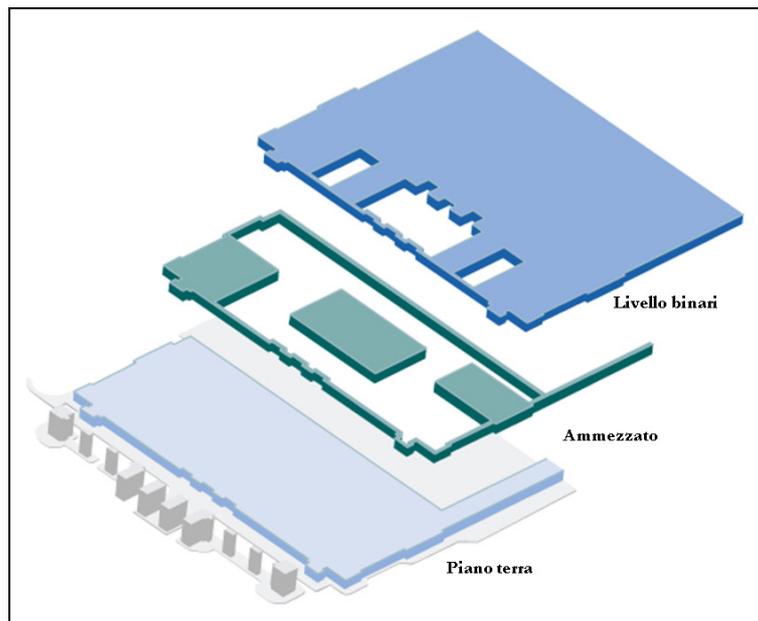


Figura 1. I tre livelli della Stazione Centrale [Fonte: Grandi Stazioni (www.cantieremilanocentrale.it)]

Si tratta di spazi chiaramente distinguibili dal punto di vista topologico – il passaggio di livello e la presenza di scale identificano soglie, limiti, espliciti elementi solutivi della continuità topologica che demarcano ambienti spazialmente discreti – ma dotati di un elevato livello di interrelazione sul piano sintagmatico. L'arrivo in prossimità dei binari si caratterizza come un tragitto ascensivo che prevede l'attraversamento dei tre livelli che compongono lo spazio della Stazione. Ecco quindi un primo nesso della macrosintassi spaziale della Stazione Centrale: *ascesa e attraversamento*. Un percorso ascensivo scandito topologicamente in tre tappe. Si tratta ora di indagare come, in questa sintassi del transito, vengano previsti e predisposti spazi per la sosta e per l'attesa; per fare ciò occorre entrare nel dettaglio di ciascun livello e studiarne le determinazioni spaziali e le destinazioni d'uso.

Lo spazio frontale del piano terra costituisce dal punto di vista topologico e funzionale la principale via di accesso alla Stazione, punto di inizio del percorso di ascesa diretto verso il piano binari. Qui è localizzato l'ingresso principale, da questo punto partono le principali vie che conducono ai piani superiori; qui sono collocate le biglietterie, punto di snodo essenziale per l'acquisizione della *competenza* da parte del soggetto-viaggiatore. Gli spazi che compongono questa porzione del primo livello sono essenzialmente quattro: le

tre biglietterie – la biglietteria principale nell'atrio centrale, la biglietteria internazionale nell'atrio ovest (ex sala di terza classe), gli sportelli per le prenotazioni nell'atrio est (ex sala prima e seconda classe) – e la Galleria delle Carrozze.

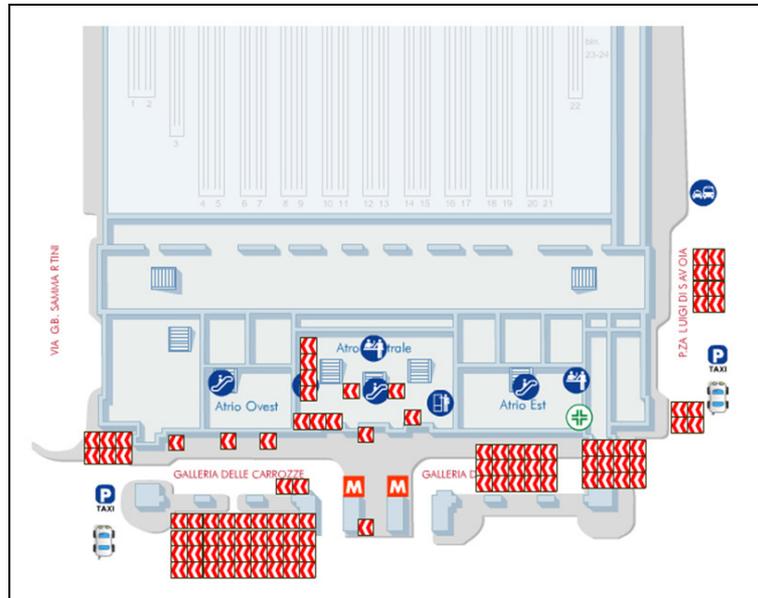


Figura 2. Il piano terra [Fonte: Grandi Stazioni (www.cantieremilanocentrale.it)]

La Galleria delle Carrozze è il primo spazio che incontra l'utente della Stazione che decida di passare per l'ingresso principale, un ampio portico che agisce come spazio di mediazione tra esterno e interno, che agisce «attenuando il senso del limite, smorzando ogni frattura e discontinuità»¹⁴, che amplia la linea dell'entrata e dell'uscita e ne fa un territorio di sovrapposizione. Date le caratteristiche di questo spazio è naturale che l'attesa ne rispecchi il profilo: questo è il luogo dell'appuntamento, qui si aspetta una persona per partire o per farsi venire a prendere; ma in questo duplice movimento l'attesa è essenzialmente *attesa di qualcuno*. In questo quadro gli interventi di restauro hanno ridotto la vocazione della Galleria a spazio di attesa incrementando la frizione tra aree della sosta e linee di flusso: gli spazi sono stati ridotti a vie di transito, stretti corridoi che convogliano il flusso pedonale. La Galleria delle Carrozze da spazio di fluidificazione del limite tra interno ed esterno si è convertita in un elemento di consolidamento del confine e della separatezza: pannelli e transenne schermano la vista e ostacolano il passaggio, fanno della Galleria uno spazio-labirinto che costruisce l'accesso come una sfida e una posta in gioco. Per questi motivi risulta uno spazio inadeguato ad accogliere l'attesa, che tende a essere sospinta oltre il *limen* della Stazione: nel piazzale antistante o negli atri interni.

Procedendo verso l'interno, oltre la Galleria delle Carrozze, troviamo i tre atri occupati dalle biglietterie; si tratta fondamentalmente di spazi di transito per gli utenti in uscita, per quelli in partenza costituiscono in-

¹⁴ G. MARRONE, *Corpi sociali*, cit., p. 235.

vece – si è visto – una prima tappa nel percorso di ascesa al piano binari e nel proprio personale “racconto di viaggio”. In virtù della loro collocazione topologica e dei servizi che ospitano, i tre atri tendono a porsi reciprocamente in un rapporto di selezione paradigmatica: arrivando dalla Galleria delle Carrozze il fruitore sceglierà, in base alle proprie esigenze di viaggio (acquisto di un biglietto nazionale, internazionale o necessità di effettuare una prenotazione) a quale delle tre sale accedere (senza la necessità, idealmente, di passare da un atrio all'altro).

Ciascun atrio si compone di due aree relazionate sintagmaticamente: la zona delle biglietterie e quella delle scale che salgono ai livelli superiori; entrambe le aree divengono spazio di sosta per gli utenti impegnati nell'acquisto dei biglietti o, più raramente, nell'attesa del proprio convoglio.

Dalle scale dell'atrio centrale si giunge al secondo livello della Stazione: il piano ammezzato (cfr. figura 3). Si tratta di un'area di limitata estensione, che si sviluppa tra la prima e la seconda rampa di scale e che sovrasta la sala della biglietteria principale: uno spazio – lasciano intendere le panche in marmo che corrono lungo il perimetro dei suoi terrazzini – espressamente pensato per lo stazionamento e l'attesa.

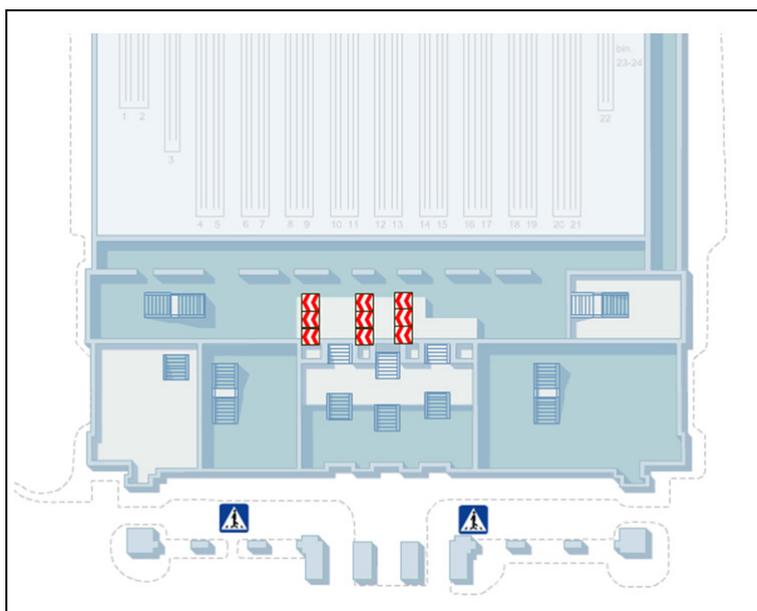


Figura 3. Il piano ammezzato [Fonte: Grandi Stazioni (www.cantieremilanocentrale.it)]

Tappa intermedia nel percorso di ascesa dell'utente, questo spazio inscrive un'attesa rilassata e distesa; di chi – pronto e attrezzato al viaggio – si ritira dalla “prima linea” dei binari e cerca uno spazio per sé. In realtà le opportunità di sosta originariamente previste dall'area sono state significativamente ridotte: due catene chiudono l'accesso ai terrazzini laterali lasciando, di fatto, disponibile solo la porzione centrale del mezzanino che, a propria volta, vede enormi cubi pubblicitari campeggiare al centro dell'area e incombere sulle panchine. Nei posti più accessibili e visibili la sosta è ancora “istituzionalizzata”, con famiglie che attendono tranquillamente e qualche pendolare che si azzarda a estrarre il *notebook*, procedendo poco oltre –

sui lati e nelle aree coperte dalle installazioni – si fa invece sempre più clandestina e surrettizia: giovani *in-terrailers* chiacchierano seduti sui muretti, oltre le catene; più in là riposano i senzatetto.

Salendo ancora arriviamo al livello dei binari (cfr. figura 4), comprendente due ampie aree che tagliano l'edificio in larghezza: la Galleria di testa e il Fronte binari.

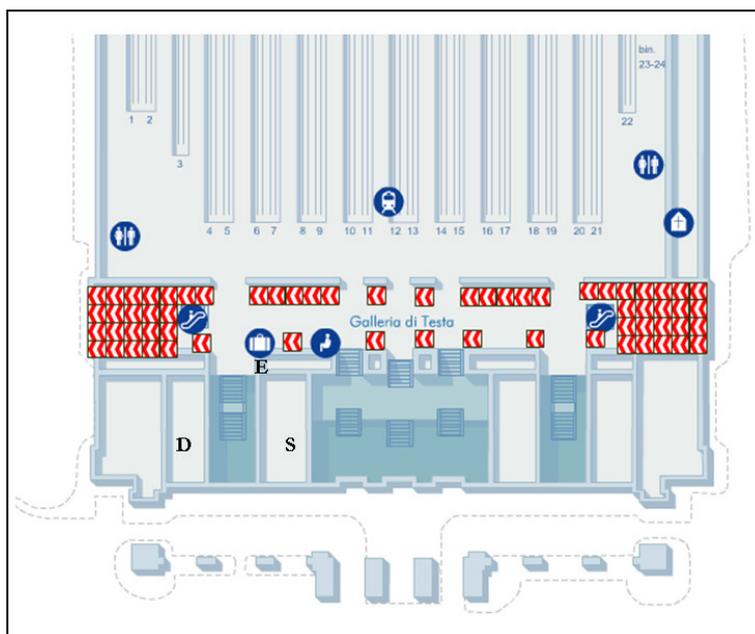


Figura 4. Il piano binari [Fonte: Grandi Stazioni (www.cantieremilanocentrale.it)]

La Galleria di testa costituisce il principale asse di articolazione e smistamento del traffico che giunge e transita sul terzo livello: da essa è possibile raggiungere, a diverse altezze, il Fronte binari, oppure recarsi in sala d'attesa o nell'area deposito bagagli (rispettivamente "S" e "D" in figura 4). Essa costituisce quindi un elemento nodale nell'organizzazione topologica della Stazione e riveste idealmente il ruolo di «autostrada per pedoni»¹⁵: un'arteria che si affaccia sui diversi ambienti che compongono il terzo livello, che smista i flussi e che connette gli spazi.

Rispetto all'idea di «autostrada per pedoni» proposta da Marrone, la Galleria di testa non rappresenta solamente «una via senz'altro scopo se non quello di agevolare rapidi spostamenti»¹⁶; al di là, cioè, dello statuto funzionale di connessione e di «attraversamento verso», la Galleria – come punto di *approdo* del percorso ascensivo dell'utente *prima* di portarsi verso il treno – si offre come spazio «da impegnare» nell'attesa e nella preparazione al viaggio.

L'attesa in Galleria si caratterizza fundamentalmente per un forte orientamento e una precisa modalizzazione cognitiva – *voler sapere* il numero del binario del proprio treno – che si traduce in una costante attività di monitoraggio delle informazioni di servizio. In particolare è ai tabelloni informativi che viene attribuita

¹⁵ G. MARRONE, *Corpi sociali*, cit., p. 351.

¹⁶ *Ibidem*.

dagli utenti la capacità di rispondere a questa richiesta cognitiva; sono quindi le aree di visibilità dei tabelloni informativi a circoscrivere i principali spazi dell'attesa nella Galleria di testa.

Riconoscere queste aree come spazi in cui colmare un deficit cognitivo ed eleggerle quindi a spazi d'attesa – di una condizione, cioè *tesa all'acquisizione di un sapere necessario per* – si scontra però con la mancanza di complementi architettonici che attestino questo mandato e che legittimino questa attribuzione di senso. Succede, cioè, che la mancanza di panchine e di aree attrezzate per la sosta generi una contraddizione con il programma cognitivo che attribuisce a questi spazi una pertinenza come luoghi dell'attesa. Tocca allora all'utente stesso risolvere questa contraddizione, attraverso l'attuazione di micro-azioni tattiche: per esempio la fabbricazione di “panchine fai da te” utilizzando i propri bagagli.

Dalla Galleria di testa è possibile accedere alla sala di attesa, per definizione spazio istituzionale dell'attesa e dello stazionamento; uno spazio *conclusus*, strettamente delimitato, che si apre in un anfratto dell'edificio. Uno spazio, oltretutto, sorvegliato e rigidamente normato: per accedervi occorre attraversare un corridoio protetto da un “guardiano”; occorre – così recita l'iscrizione posta sulla soglia – possedere dei requisiti e rispettare delle regole.

All'interno l'utente trova spazi per sedersi e schermi informativi: può così sostare monitorando in qualsiasi momento la situazione di arrivi e partenze, *in attesa di sapere* il numero del binario. Indipendentemente dalle caratteristiche estetiche dell'ambiente la sala d'attesa si configura come uno spazio in cui la *possibilità della sosta* – e le numerose panche attestano esattamente questa opportunità – si coniuga con la *possibilità*, sul piano cognitivo, *di monitorare* il flusso delle informazioni di servizio (*saper di poter sapere*). Al di là di questo resta la considerazione della sala di attesa come uno spazio difficilmente accessibile, che non può essere visto e va scovato e che, nel momento in cui smette di legare questa separatezza alla garanzia di una protezione, un controllo, una sorveglianza, finisce per trasformarsi – agli occhi degli utenti – in uno spazio escluso dall'autorità e dalla visibilità istituzionale e, quindi, potenzialmente pericoloso.

Tra le principali aree della Stazione resta infine da considerare il Fronte binari¹⁷ che insieme alla Galleria di testa, costituisce lo spazio principale per l'attesa di convogli e persone e per il monitoraggio delle informazioni di servizio in prossimità dei tabelloni di arrivi e partenze. Con i lavori di riqualificazione e ristrutturazione, che hanno fortemente ridefinito l'organizzazione e la fisionomia topologica della Galleria di testa, la vocazione del Fronte binari a spazio di sosta si è ulteriormente rafforzata, andando, di fatto, a sostituire la Galleria nel ruolo di asse di attraversamento trasversale e di scarto laterale rispetto ai flussi scale-binari.

Anche in questo caso le aree dell'attesa tendono a localizzarsi in prossimità dei tabelloni informativi che sovrastano le vie di passaggio tra Galleria di testa e Fronte binari; il risultato è una sovrapposizione/cortocircuitazione tra vie di flusso e micro-spazi dell'attesa che si inscrivono, tatticamente, in quelle aree.

¹⁷ Il quadro degli spazi e delle “occasioni di attesa” in Stazione Centrale è chiaramente più ricco e variegato di quanto la nostra panoramica non sia riuscita a restituire. L'obiettivo è stato quello di offrire una lettura complessiva dell'organizzazione topologica della Stazione in relazione al problema dell'attesa, focalizzandoci sugli spazi topologicamente e istituzionalmente più rappresentativi, ben consapevoli dell'esistenza di altri importanti spazi che inscrivono specifiche forme di attesa (per esempio la Sala Club Eurostar, la Cappella oltre il binario 23, i singoli esercizi commerciali, le aree dedicate al servizio clienti).

L'ATTESA

L'impiego del tempo di attesa all'interno della Stazione da un lato è rapportabile a fattori oggettivi e misurabili (quali la durata del tempo trascorso in Stazione, la sua ricorrenza temporale – abituale, saltuaria –, la relazione tra attesa prevista e imprevista; la componente relazionale), dall'altro riflette, «seppur in modi indiretti e non sempre facilmente individuabili, le capacità e l'attitudine dei soggetti a rapportarsi ai propri tempi individuali e sociali, a gestire piuttosto che a subire il tempo»¹⁸. Proprio allo scopo di comprendere la natura delle diverse strategie con cui i soggetti si rapportano al tempo di attesa, Gasparini ha più volte insistito sull'opportunità di tenere presenti le diversità tra attori che adottano strategie di *evitamento-minimizzazione* o di *accettazione* dell'attesa stessa¹⁹. La possibilità per l'attore di adottare una strategia del primo tipo tende a scaturire generalmente dalla volontà di accedere al servizio/bene nel più breve tempo possibile, facendo ricorso o a «corsie privilegiate»²⁰ o a sistemi di automazione. L'altra strategia evocata consiste nell'accettazione dell'attesa da parte dell'attore: l'attore riconosce «la propria dipendenza e l'intrusione di un tempo estraneo»²¹ e cerca pertanto di rispondere a tale situazione, facendo proprio l'atteggiamento della pazienza, che esprime la comprensione «dell'alterità, della temporalità dell'altro, che non è riconducibile a quella dei propri progetti»²². Sempre secondo Gasparini appare inoltre possibile operare una distinzione tra l'attesa in quanto *blocco momentaneo, provvisorio dell'azione* – «si tratta tipicamente dell'attesa vissuta come tempo frizionale o interstiziale, come intervallo tra azioni e tempi significativi, al limite come uno spazio di tempo vuoto (un “tempo morto”) e come un tempo subito»²³ – e *attesa arredata* in quanto tempo a cui vengono attribuiti «significati sostitutivi o paralleli rispetto all'oggetto dichiarato dell'attesa stessa»²⁴.

Queste osservazioni possono essere riprese in considerazione anche alla luce della nostra indagine all'interno della Stazione Centrale; tuttavia l'analisi sul campo rivela dettagli, pratiche ed elementi che esplicitano, declinano e in molti casi arricchiscono questa mappatura originaria delle diverse modalità di rapportarsi all'attesa.

La strategia di *minimizzazione* tende a caratterizzare soprattutto i lavoratori pendolari; l'attesa in Stazione viene considerata come parte integrante dell'attività lavorativa e per tale motivo viene ricondotta a logiche di razionalizzazione e di ottimizzazione dell'organizzazione temporale analoghe a quelle che regolano la giornata di lavoro.

Sempre a questa volontà vanno riportati tutti gli atteggiamenti attraverso cui – per rispondere alla non accoglienza del luogo di attesa, o a una sensazione di insicurezza, di disagio – si cerca in ogni modo di ridurre il tempo trascorso in Stazione: “i preparativi per il viaggio” vengono svolti in un luogo esterno alla Cen-

¹⁸ G. GASPARINI, “Tempi delle ferrovie e tempi dei viaggiatori. L'attesa nelle stazioni”, in «Studi di Sociologia», 1, 1997, p. 22.

¹⁹ ID., *La dimensione sociale del tempo*, Franco Angeli, Milano 1994, p. 139.

²⁰ «[...] cioè modalità di erogazione del servizio che eludono lo stare o l'attendere in coda» (*ibidem*).

²¹ ID., “Tempi delle ferrovie e tempi dei viaggiatori”, cit., p. 32; a questo proposito l'autore rimanda anche a J. PUCELLE, *Le Temps*, Puf, Paris 1955.

²² G. GASPARINI, *Sociologia degli interstizi*, cit., p. 67; si veda anche C. CHALIER (a cura di), “La Patience”, in «Autrement», 7, 1992.

²³ G. GASPARINI, “L'attesa un tempo interstiziale?”, cit., p. 26.

²⁴ ID., *Sociologia degli interstizi*, cit., p. 45.

trale; si tende ad arrivare poco prima della partenza del treno; si preferiscono percorsi diretti per arrivare al binario e salire sul proprio convoglio.

L'ottica della *minimizzazione* è spesso facilitata dall'esistenza di sistemi di automazione e di acquisto a distanza (da un lato la ricerca di informazioni, la prenotazione e la vendita di biglietti on line; dall'altro la presenza di distributori automatici di biglietti) che emancipano l'utente da procedure localizzate in Stazione – caratterizzate spesso da un'elevata “dispendiosità temporale” – e che gli permettono di «gestire autonomamente i tempi contigui al viaggio»²⁵.

Anche la strategia di *accettazione* va dettagliata e approfondita se rapportata alle concrete pratiche registrate sul campo: nella maggior parte dei casi l'attore, pur accettando l'attesa, mostra una scarsa volontà di riempire di significato questo particolare inserto temporale, considerandolo come “vuoto, perso”. Appare tuttavia improprio parlare di «blocco dell'azione»²⁶; ciò che si registra in questi casi è, piuttosto, il prevalere di *azioni minime, micro-tattiche* di riempimento dell'attesa. Si tratta di attività spesso prive di una esplicita progettualità, slegate da un orizzonte di utilità e di produttività: scorrere gli orari del treno, soffermarsi a guardare qualche pubblicità o qualche installazione temporanea, curiosare tra le riviste presenti in edicola, sbirciare le vetrine di qualche negozio, riordinare e aggiornare il proprio cellulare.

Sempre in un orizzonte di *accettazione* dell'attesa è possibile infine rilevare strategie più espressamente volte a un impiego programmatico e produttivo di questo tempo; viene elaborata una “strategia di *coping*”²⁷ per mezzo della quale l'attesa viene per così dire “arredata”, vale a dire finalizzata a scopi differenti rispetto «all'oggetto dichiarato dell'attesa stessa»²⁸, in modo tale da diminuire i costi per l'attore. Una delle strategie di *coping* più diffuse (soprattutto in relazione a situazioni non ordinarie) è quella di vivere l'attesa come «passaggio di *status*»²⁹, «essa svolge cioè la funzione di assicurare che l'attore si prepari gradualmente a socializzarsi»³⁰ a nuove situazioni, prime fra tutte a quella del viaggio e a quella dell'arrivo.

IL CONSUMO

Dopo aver proposto un'analisi delle determinazioni spaziali e temporali entro cui si colloca l'attesa in Stazione Centrale occorre rileggere quanto emerso al fine di interrogare e mettere a tema più dettagliatamente la questione dei consumi che si inscrivono in essa. In particolare ci è sembrato di poter ricondurre la ricchezza delle pratiche indagate a cinque differenti *componenti del consumo* che intendono intercettare la complessità dei vissuti e la specificità delle “curve motivazionali” associati alle diverse attività fruite.

²⁵ M. COLOMBO, “Tempo e informazione nella città mobile. L'innovazione nelle stazioni ferroviarie”, in «Studi di sociologia», 1, 1997, p. 43.

²⁶ G. GASPARINI, “L'attesa un tempo interstiziale?”, cit.

²⁷ Il concetto di *coping* (ampiamente utilizzato in ambito psico-sociale) si riferisce alla capacità del soggetto di far fronte a situazioni problematiche attraverso un processo di adattamento cognitivo, emozionale, pragmatico (si veda in particolare R. S. LAZARU, *Psychological Stress and the Coping Process*, McGraw - Hill, New York 1966).

²⁸ G. GASPARINI, *Sociologia degli interstizi*, cit., p. 45.

²⁹ ID., “L'attesa un tempo interstiziale?”, cit., p. 41; si veda anche B. G. GLASER, A. L. STRAUSS, *Time for Dying*, Aldine, Chicago 1968.

³⁰ G. GASPARINI, *Sociologia degli interstizi*, cit., p. 61.

La prima componente alla quale possono essere riportate parte delle attività di consumo espresse all'interno della Stazione è quella della *coordinazione*, che identifica un insieme di pratiche strumentali volte a ottimizzare la gestione degli spostamenti, degli scambi e delle relazioni sociali; essa guarda all'impiego della tecnologia mediale come risorsa e *strumento* di connessione con un *qualcuno* non immediatamente disponibile. La Stazione è intesa essenzialmente, in questa accezione, come luogo di incontro tra chi arriva, chi aspetta, chi parte; è in questo orizzonte che si dispiegano, per esempio, pratiche di utilizzo del telefono cellulare indirizzate alla coordinazione (o, meglio, alla «micro-coordinazione»³¹).

Una seconda componente riguarda l'attività di consumo inteso come *pianificazione*; in questo senso il tempo di attesa in Stazione costituisce una risorsa da sfruttare nella preparazione e nell'organizzazione delle attività giornaliere, un tempo utile, da impiegare produttivamente anche attraverso pratiche di consumo mediale: c'è chi ripassa gli appunti per gli esami, chi corregge gli ultimi refusi dei documenti di lavoro, chi con il cellulare inizia a coordinare il lavoro. Il tempo passato in Centrale diventa così tempo pieno, un «tempo lavorativo», istituendo «una sorta di “ridefinizione” dei confini spazio temporali»³², dissolti e ricostruiti sulla base di una personalizzazione e flessibilizzazione dei tempi individuali³³.

Sempre nella dimensione della *pianificazione* rientrano poi altre attività di consumo intese più specificamente come *preparazione* (in questo caso a essere oggetto di pianificazione è il viaggio stesso, come tempo da punteggiare, valorizzare, allestire). Molti utenti – e in particolare quelli occasionali e “festivi” – continuano a vivere il viaggio come un'esperienza densa e importante, che richiede cura e preparazione, che va accompagnata e gustata anche attraverso la predisposizione di attività di consumo (tra le quali, ovviamente, il consumo mediale). Sono due, in sintesi, gli attributi che esprimono la componente preparatoria dei consumi in Stazione: da un lato l'acquisizione pianificata di risorse per l'allestimento del viaggio (si acquistano per esempio riviste, giornali, le batterie per il lettore mp3), dall'altro un iniziale impiego di quelle risorse ancora prima della partenza, come anticipo rispetto ad attività che si intendono effettuare sul convoglio (si inizia a sfogliare il giornale, si accende il lettore mp3).

Non sempre, però, le attività di consumo che precedono la partenza possiedono una chiara vocazione progettuale e strumentale; spesso esse rivestono piuttosto una semplice funzione di *riempimento* e di *passatempo*. Gli utenti – trovandosi nella condizione di doversi «assoggettare contro la propria volontà a un impiego del tempo diverso da quello desiderato e programmato»³⁴ – faticano o rinunciano a organizzare il proprio tempo rispetto a una precisa progettualità e si affidano così a micro-azioni a ridotto livello di investimento cognitivo e motivazionale: sistemare i contenuti del proprio cellulare, guardare distrattamente le

³¹ R. LING, B. YTTRI, “Hyper-Coordination Via Mobile Phones in Norway”, in J. KATZ, M. AAKHUS (a cura di), *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*, Cambridge University Press, Cambridge 2002, pp. 139-169.

³² N. GREEN, “On the Move: Technology, Mobility, and the Mediation of Social Time and Space”, in «The Society», 18, 2002, p. 287.

³³ J. URRY, “Mobility and Proximity”, in «Sociology», 36, 2002, pp. 255-274. Si veda anche B. SCIFO, *Culture mobili. Ricerche sull'adozione giovanile della telefonia cellulare*, Vita e Pensiero, Milano 2006 e L. HADDON, “The Social Consequences of Mobile Telephony: Framing Questions”, in R. LING, K. THRANE (a cura di), *The Social Consequences of Mobile Telephony*, Telenor, Oslo 2000.

³⁴ G. GASPARINI, “L'attesa: un tempo interstiziale?”, cit., p. 35.

immagini che passano sugli schermi in testa ai binari, passeggiare di fianco a un nuovo allestimento pubblicitario, sfogliare distrattamente un quotidiano *free*. In questa condizione di svogliatezza e noia, ma di potenziale ricettività, la presenza di “stimoli mediali” viene vissuta, paradossalmente, con insofferenza e indifferenza: i manifesti pubblicitari e le immagini degli schermi ridotti rispettivamente a «*elementi di arredamento*»³⁵ e «*rumore che si aggiunge a rumore*»³⁶.

Una terza componente si lega alla funzione di *isolamento* nei confronti del contesto assunta dalle pratiche di consumo in Stazione; in questa particolare declinazione le attività fruibili vengono qualificate e attuate come risorse «per personalizzare la propria esistenza negli spazi pubblici»³⁷ e per ricreare un senso di intimità, di raccoglimento e familiarità all'interno di uno spazio estraneo e inospitale. Istituire e tracciare i confini di uno spazio privato, allestire una «casa mobile»³⁸, «una casa lontano da casa»³⁹: porre attorno a sé un involucro di riconoscibilità, di protezione e di sicurezza. In questo quadro azioni quali ascoltare la musica con l'*iPod*, immergersi nella lettura di un romanzo, seguire il proprio programma radiofonico divengono forme di “disattenzione civile”⁴⁰, offrono all'attore la possibilità di «sottrarsi al contatto forzato con estranei»⁴¹, di allontanarsi dal contesto nel quale si trova ad agire.

Una quarta dimensione che concorre a qualificare l'attività di consumo nel suo legame con la temporalità dell'attesa è quella della *ritualità*; i consumi da un lato – si è visto, soprattutto in relazione al consumo come preparazione – possono servire per delimitare soglie, segnare passaggi, valorizzare cambiamenti; dall'altro svolgono un ruolo nel punteggiare, nel ritmare, nello scandire le attività quotidiane. Entrambe le componenti concorrono a sostanziare la dimensione rituale del consumo: la capacità cioè di *informare* e attribuire significato a un'unità spazio-temporale attribuendo margini e ricorrenze. Si tratta di una dimensione del consumo, quella della ritualità, che solo parzialmente – in maniera problematica e imperfetta – si realizza all'interno delle pratiche fruibili in Stazione Centrale; se da un lato, cioè, i soggetti attribuiscono ad alcune attività un valore e una riconoscibilità nel segnare il tempo trascorso in Stazione (l'acquisto del quotidiano o della rivista sempre nella stessa edicola; il giro nel supermercato, il rifornimento presso i distributori automatici di *snack* e bibite posti lungo i binari); dall'altro la Centrale – con i suoi spazi caotici, disordinati, precari e sgradevoli – pare negarsi come luogo di un consumo routinario, ostacola la sedimentazione di pratiche ricorrenti e di spazi di familiarità (realizzati piuttosto, si è visto, attraverso strategie di isolamento). In questo senso il consumo in Stazione continua a qualificarsi principalmente come attività strumentale,

³⁵ *Focus group*: uomo, lavoratore, pendolare.

³⁶ *Focus group*: donna, studentessa, pendolare.

³⁷ G. COOPER, “The Mutable Mobile: Social Theory in Wireless World”, in B. BROWN (a cura di), *Wireless World: Social, Cultural and Interactional Issue in Mobile Communications and Computing*, Springer, London 2001, p. 23.

³⁸ M. BULL, “To Each Their Own Bubble. Mobile Spaces of Sound in the City”, in N. COULDRY, A. MCCARTHY (a cura di), *Media/Space: Place, Scale and Culture in a Media Age*, Routledge, London 2003, p. 285.

³⁹ *Ivi*, p. 283.

⁴⁰ E. GOFFMAN, *The Presentation of Self in Everyday Life*, Doubleday, Garden City (NY) 1959; tr. it. *Le relazioni in pubblico*, Bompiani, Milano 1971.

⁴¹ G. MASCHERONI, *Le comunità viaggianti. Società reticolare e mobile dei viaggiatori indipendenti*, Franco Angeli, Milano 2007, p. 42.

orientata allo scopo, priva quindi di un ulteriore investimento di significato nella situazione di consumo (oltre che nel contenuto, nell'oggetto) che è condizione indispensabile dell'agire rituale.

Quinta e ultima dimensione del consumo è quella della *relazionalità*. Come già anticipato a proposito della coordinazione, la fruizione mediale in Stazione si lega spesso a forme di connessione con *altri non presenti* e reperibili attraverso l'utilizzo di ICT (tipicamente, allo stato attuale, il telefono cellulare); questa attività di connessione può dettagliarsi in una specifica strategia di coordinazione oppure mirare all'istituzione di uno spazio fatico di condivisione e scambio: in questa seconda accezione il tempo in Centrale si caratterizza perciò come occasione di relazionalità, perseguita attraverso l'impiego di strumenti mediali. Approfittare dell'attesa per parlare con il fidanzato, per chiamare un amico che non si sente da tempo, sono tutte attività che interpretano l'attività di consumo come pratica relazionale e che ri-declinano l'isolamento e il ritaglio di una micro-spazialità privata come apertura all'altro.

Ma il consumo come pratica relazionale non si realizza unicamente nelle interazioni a distanza e mediate dalle ICT; chiacchierare a un bar bevendo un caffè, fare una partita a carte, compilare con gli amici un cruciverba, sono tutte attività che possiedono una componente, specifica e variabile, di relazionalità. Da questo punto di vista, però, la Stazione Centrale – proprio come avveniva per la ritualità – si caratterizza come uno spazio difficile e problematico, che, complice la mancanza di precisi spazi di socialità (bar attrezzati con tavolini, ristoranti confortevoli, spazi commerciali) frustra le richieste e le aspettative degli utenti.

Queste ultime considerazioni circa gli ostacoli posti dallo spazio della Stazione Centrale al consumo – in particolare quello rituale e relazionale – ci portano, in conclusione, a riflettere, quasi paradossalmente, sull'ipotesi della Stazione Centrale come luogo di “non-consumo”; uno spazio, cioè, che, invece di predisporre per il proprio utente occasioni di consumo, le nega o comunque le inibisce. In effetti la riconosciuta inospitalità del luogo, la sua presunta insicurezza portano molti soggetti a considerare la Stazione Centrale come uno spazio non idoneo al consumo mediale: qui occorre non distrarsi, tenere gli occhi aperti, monitorare con attenzione ciò che accade (annunci all'altoparlante, ritardi, spostamenti di binari segnalati sui video, elementi di disturbo o di potenziale pericolo) ed evitare di attirare l'attenzione dei “malfattori” mostrandosi come facili prede. È un vissuto, questo, che sembra caratterizzare innanzitutto i viaggiatori occasionali, influenzati da una visione pregiudiziale della Stazione Centrale e disorientati da uno spazio poco conosciuto e avvertito come minaccioso e caotico. Da questo punto di vista i pendolari mostrano una maggior disinvoltura nel muoversi in un contesto che – sebbene inospitale – hanno imparato a conoscere e ad affrontare, sviluppando, per esempio nel consumo mediale, tattiche di *non-immersività* (per esempio vi è chi ascolta il lettore Mp3 solo con una cuffia per poter meglio monitorare lo spazio circostante).

A essere inibite, si è visto, non sono però solamente le pratiche mediali ma anche, più in generale, tutte quelle attività di consumo che costellano il tempo dell'attesa e concorrono ad arreararlo; azioni, si diceva un po' provocatoriamente all'inizio, che pongono, di fatto, il tempo stesso come oggetto di consumo: curiosare tra i negozi, stare seduti a un caffè, intrattenersi all'interno di uno spazio espositivo. La Sta-

zione Centrale, a differenza di altri “spazi dell’attesa” – e qui il riferimento, oltre a vari aeroporti e alla Stazione di Garibaldi, è soprattutto alla Stazione Termini di Roma – non è in grado di “incantare”⁴² l’attesa dell’utente come spazio di consumo, non sa offrirsi (al viaggiatore, innanzitutto, ma anche al comune cittadino) come spazio in cui recarsi per “spendere il proprio tempo”.

Ecco, tra le righe, due questioni con le quali ci piacerebbe chiudere questo intervento (e aprire, eventualmente, futuri fronti di indagine). La prima riguarda la Stazione come luogo di articolazione tra consumi cittadini e consumi “di viaggio” e si lega da un lato al problema della Stazione come spazio ibrido, “doppio”, suturale, nel quale convivono territorialità urbana e mobilità extraurbana; dall’altro convoca la questione della relazione tra flussi e consumi (del rapporto reciproco che lega specifici tipi di flussi a specifiche forme di consumo) e della crescente problematicità nel pensarli come attività distinte.

La seconda questione è ancora più saliente e costituisce la naturale prosecuzione della linea di ricerca qui abbozzata: essa riguarda la relazione e le forme di articolazione che legano quelli che, un po’ semplicisticamente, sono stati definiti consumi materiali e simbolico-immateriali. Si tratta, in questo caso, di studiare nel dettaglio i rapporti che legano le diverse pratiche e come queste, interrelandosi – reciprocamente e, appare ormai chiaro, con il contesto di riferimento – diano vita a specifiche *configurazioni di consumo*.

È esattamente in questa direzione che spingeva il nostro invito a considerare la Stazione Centrale come luogo di non consumo, rilevando come questa forma di inibizione e di frustrazione ne intercettasse entrambe le tipologie: quella materiale e quella simbolica. Un discorso che procede interamente nel solco fin qui tracciato, nell’alveo dell’“irriducibile reciprocità” (tra consumi e contesti) postulata in apertura.

⁴² G. RITZER, *Enchanting the Disenchanted World: Revolutionizing the Means of Consumption*, Pine Forge Press, Thousand Oaks 1999; tr. it. *La religione dei consumi. Cattedrali, pellegrinaggi e riti dell'iperconsumismo*, Il Mulino, Bologna 2000.