

LA TECNOLOGIA-IN-USO: OVVERO, LAVORARE IN CONTESTI TECNOLOGICAMENTE DENSI

Attila Bruni

Research Unit on Cognition, Organizational Learning and Aesthetics

(

Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale

Università di Trento



LA TECNOLOGIA-IN-SE'

- La tecnologia è un mezzo finalizzato al raggiungimento di un obiettivo.
- La tecnologia si definisce sulla base di:
 - oggetti e artefatti fisici (attrezzature);
 - attività e/o processi (metodi di produzione);
 - conoscenze necessarie a sviluppare ed attivare gli impianti (know-how).

LE NUOVE TECNOLOGIE IN OTTICA SOCIALE

- Le nuove tecnologie si caratterizzano per:
 - essere costituite da eventi stocastici, continui e astratti;
 - riconfigurare il mondo come paradosso ontologico;
 - richiedere ai soggetti la capacità di ricostruire un *cosmos* a partire da un *caos* di eventi.

LAVORARE IN CONTESTI TECNOLOGICAMENTE DENSI

- Principali caratteristiche:
 - il lavoro coinvolge pratiche complesse e ad alta componente di know-how tecnologico;
 - lavorare è un processo che coinvolge l'azione di soggetti umani e oggetti tecnologici;
 - l'interazione umana è possibile grazie alla mediazione delle tecnologie e lo spazio viene riconfigurato sulla base di tali interazioni.

TECNOLOGIE E PRATICA MEDICA

- Il lavoro medico non si esprime solo nel passaggio di informazioni, ma anche in una dimensione organizzativa e 'mondana' (Strauss et al., 1985);
- è dunque necessario comprendere la *pratica* del lavoro quotidiano di tutti i soggetti coinvolti, interrogandosi sui diversi usi della tecnologia e sulle traiettorie di tale agire.

COSA SUCCEDE QUANDO UNA NUOVA TECNOLOGIA 'ENTRA' NEL LAVORO?

- Si verificano significative modifiche nei processi di lavoro, nell'expertise richiesta agli attori, nelle relazioni fra operatori sanitari e pazienti;
- si assiste ad una ridefinizione delle relazioni fra operatori sanitari e ad una redistribuzione delle attività e delle responsabilità.

COSA SUCCEDE QUANDO UNA NUOVA TECNOLOGIA 'ENTRA' NEL LAVORO?

- Diventa necessario un certo tipo di 'lavoro occulto' da parte dei diversi attori organizzativi affinché la tecnologia funzioni nei modi desiderati e non interferisca con altri processi di lavoro;
- una volta calata nel concreto delle pratiche di lavoro quotidiane, la tecnologia assume una veste specifica, dando vita ad una eterogeneità (piuttosto che omogeneità) di esperienze.

STUDIARE LA TECNOLOGIA-IN-USO

- Considerare la tecnologia e le sue potenzialità nel momento delle sue modalità di uso effettivo da parte di una comunità di utilizzatori ed in relazione ad altri strumenti, tecniche e pratiche che ad essa si accompagnano;
- studiare la tecnologia-in-uso vuol dire quindi analizzare le reciproche interazioni che si instaurano tra macchine, utilizzatori ed uno specifico contesto d'uso.

STUDIARE LA TECNOLOGIA-IN-USO

- Passare dalla tecnologia-in-sé alla tecnologia-in-uso permette di portare alla luce tutto il 'lavoro nascosto' che gli utilizzatori sono chiamati a fare affinché una tecnologia diventi 'usabile' entro un dato contesto d'uso;
- le tecnologie, quindi, non nascono 'usabili' e 'affidabili' a prescindere dai loro utilizzatori, bensì lo diventano quando l'uso in contesti pratici le costruisce come tali.

CONCLUSIONI

- Le nuove tecnologie non costituiscono una soluzione, bensì un problema nuovo per il lavoro quotidiano;
- vi è una stretta connessione tra l'innovazione tecnologica e le 'pratiche situate' di lavoro medico, infermieristico, tecnico ed amministrativo;
- il successo delle tecnologie legate al settore medico, quindi, non dipende tanto da elementi ingegneristici, quanto dalla predisposizione di opportune forme e condizioni organizzative.

CONCLUSIONI

- Nel lavoro medico contemporaneo, tecnologie e persone non costituiscono una dicotomia, bensì un sistema socio-tecnico, una “ecologia di attori”;
- Lavorare in contesti tecnologicamente densi significa allora allineare nell’ambito del lavoro pratico e quotidiano un insieme eterogeneo di elementi tecnologici e organizzativi, un sistema socio-tecnico che è il risultato dell’azione congiunta di attori (e relazioni) naturali e artificiali.