

# Antropología de la ventanilla. La atención en oficinas y la crisis de la relación público-privado

AMALIA SIGNORELLI\*

A mediados del mes de junio de 1992 me encontraba, a las 11 de la mañana, en una oficina de correos de la República Italiana, situada en el centro de la ciudad de Nápoles. Era una oficina grande y repleta de gente. Estaba en una larga fila delante de la ventanilla X, esperando hacer efectivo el pago que nos permite a todos gozar de la condición de usuarios de la energía eléctrica, del teléfono, del agua, del gas; tenemos que pagar las facturas, en las que se indica el importe de nuestros consumos. El plazo límite está próximo, la fila es larguísima y todos estamos cansados y sudando. La espera dura más porque la ventanilla X se ocupa, también, de otras "operaciones" relacionadas con el servicio postal propiamente dicho y de otros servicios que, en Italia, tienen que llevar a cabo las oficinas de correos. La fila es ordenada, silenciosa.

Las frases que se oyen ("Por favor, ¿tienen un bolígrafo?", "¿Me pueden decir la fecha de hoy?", "Muchas gracias") tienen un contenido instrumental y un estilo pundonorosamente impersonal y ceremonioso. La espera se prolonga, el calor aumenta, mi presión disminuye, crece mi agresividad. Comento a media voz que en días como éstos "podrían abrir otra ventanilla más", pero ninguno de mis compañeros de desventura se inmuta.

Unos metros más adelante se encuentra la ventanilla Y, sobre la que señorea un rudimental pero perentorio cartel: CORREO CERTIFICADO. Delante de la ventanilla no había nadie; detrás, una joven empleada. Llegan dos guardias urbanos vestidos con su uniforme correspondiente y se dirigen directamente

a la ventanilla Y. Sacan sus facturas y se las dan a la empleada. Ésta las recoge e inicia las prácticas correspondientes.

Mi tendencia puritana de ciudadana respetuosa de la ley, preocupada por diferenciar escrupulosamente lo público de lo privado, contraria a cualquier privilegio, no soporta tal provocación: abandono "mi" fila, "marcho" literalmente hacia la ventanilla Y, muestro mi carnet de concejal del Ayuntamiento y protesto contra los dos guardias: primero, porque resolvían un asunto personal mientras estaban de servicio; segundo, porque utilizaban ese uniforme para gozar de la preferencia de un funcionario público. Los dos guardias me miran estupefactos. Observo en sus ojos miradas de asombro, estupor, incredulidad: pero nada que se pareciera al bochorno o a la preocupación y mucho menos a la vergüenza. La empleada, que ha asistido a la escena no menos maravillada, es, sin embargo, la primera que recupera la capacidad de "ir más allá según ciertos valores". Se echa hacia adelante y me reprocha en tono confidencial pero respetuoso: "¡Concejala, haberlo dicho antes y le habría atendido a Usted también!" (Mayúscula en la entonación, lo juro). Confundida, literalmente sin palabras, regreso a mi fila, y sus componentes activan lo mejor que pueden sus técnicas corporales para enviarme un silencioso pero elocuente mensaje colectivo: "Ésta no es de los nuestros, no la conocemos". Abatida además de confundida llego, por fin, a la suspirada ventanilla y efectúo el pago de mis facturas. Como es obvio, mientras salgo de la oficina de correos, me enfado conmigo misma. Naturalmente, qué estúpida soy, qué especie de antropóloga soy, bien merecido me lo tengo, como si no supiera que he violado la primera

---

\* Universidad de Nápoles.

regla que define el campo de las relaciones sociales en Nápoles: *me he metido donde no me llaman*.

Este episodio ha dado origen a una larga serie de reflexiones, y me ha servido para enfocar algunos temas de investigación. Sobre todo dos, de los que hablaré brevemente a continuación:

- El primero es el de la *antropología en casa* o *anthropology at home*, como se dice comúnmente en inglés;
- El segundo es el asunto que da título a esta ponencia: los contenidos culturales de la relación que se establece entre un funcionario y un abogado de servicios a través de una ventanilla.

Antes de afrontar el segundo hablaré brevemente del primero, ya que están relacionados.

El primer tema lo podría articular del siguiente modo: *continuidad y discontinuidad en el ejercicio de la profesión de antropóloga*. En otras palabras: el antropólogo, ¿cuándo desempeña el papel de antropólogo y cuándo no? En la tradición occidental del trabajo intelectual la respuesta más acreditada es, sin lugar a dudas, la de Weber. La profesión no es una chaqueta que se pone y se quita; es un comportamiento, ese particular tipo de comportamiento que se llama *forma mentis*. Por consiguiente, la identidad profesional y la identidad personal tienden a juntarse, coinciden; la identidad profesional no tiene intermitencias. No sucede lo mismo, sin embargo, con la prestación profesional, que justamente para que sea lo mejor posible, a fin de que se respeten los principios de la deontología profesional, necesita tiempos y lugares asignados. Los profesionales trabajan en sus despachos. También el antropólogo del pasado, a su manera, había organizado análogamente su trabajo. Por lo tanto, no me parece fuera de lugar considerar como equivalente del despacho profesional el terreno, dado que sobre el terreno se tenían que respetar las reglas de la prestación profesional. Y este respeto de las reglas era tan importante que, como sabemos, las infracciones se han censurado (y se censuran) prudentemente: tal y como sucede en cualquier otra prestación profesional. Cuando volvía a casa, el antropólogo escribía: y aquí, en casa, tenía el despacho como cualquier otro profesional. En definitiva, simplificando podemos decir que la peculiaridad consistía en el desdoblamiento del trabajo profesional en diferentes lugares y en la división atípica del tiempo respecto a otras profesiones; pero no en una radical diversidad de la prestación profesional. El episodio que me sucedió parece poner en evidencia condiciones diferentes, quizás particularmente acentuadas en mi caso, pero en las que el



antropólogo se puede fácilmente encontrar en la sociedad en la que vive. Son campos de relaciones en los que se actúa no como antropólogos, sino como individuos con necesidades, deseos, derechos, deberes y principios, cometidos y status; y en los que, sin embargo, se entra *también como antropólogos*. O son campos de investigación en los que se entra como antropólogos y donde se descubre que se está *también como individuos*, con las propias necesidades, deseos, derechos, deberes y principios, cometidos y status. Desaparecen los marcadores simbólicos de la distancia entre el investigador y su objeto de estudio, pero se encuentran también en riesgo los marcadores simbólicos de la distancia entre la totalidad esencial del sujeto investigador y su papel profesional. En esta compleja y difícil problemática, sólo quiero tratar el aspecto puramente profesional, que se podría formular en la siguiente pregunta: ¿qué estatuto habría que reconocer en los materiales que el antropólogo recoge en este accidentado camino, en parte profesional y en parte no? Porque no es sólo cuestión de objetivar, de distanciarse: también son diferentes las condiciones del “subjetivar”, las condiciones de la participación. Al menos por tres razones: la permanencia no es temporal, sino definitiva, proyectada para siempre; además, no se presta a ser interpretada selectivamente, sólo como una cuestión de comunicación y de producción de textos, porque tiene que ver con el antropólogo, y no “*pro tempore*”, a todos los niveles existenciales; finalmente, para los nativos, tú, antropólogo, no estás marcado por los típicos marcadores de la distancia cultural y profesional, te *mimetizas* fácilmente; pero, si tus reacciones son anómalas, no estás protegido por la condición de extranjero, cuyas extravagancias, por definición, se toleran.

Volviendo al episodio que he narrado: si no hubiera estado en la fila desde hacía media hora y no hubiera sido concejala, no habría intervenido contra los guardias urbanos. Como antropóloga, los habría observado del modo más “neutral” posible. Quizás, más tarde, los habría entrevistado. Sin embargo, mi intervención, no de antropóloga, provocó un desarrollo de la situación que me ha sido útil como antropóloga: me ha hecho constatar en mí misma que lo que para mí era “anómalo” (el privilegio ofrecido a los guardias urbanos), era perfectamente normal para los guardias y para la empleada; y lo que para mí era “normal” (protestar), era anormal para mis compañeros de fila. ¿Dónde está, en consecuencia, la frontera entre objetividad y subjetividad, entre profesional y personal, entre público y privado cuando investigamos en nuestra casa?

Pero —y aquí entra en juego el segundo tema y su relación con el primero—, ¿dónde está la frontera entre profesional y personal, entre público y privado dentro de una oficina pública al servicio del cliente?

Al principio de mi estudio había pensado que la producción de sentido que se da en las oficinas al servicio del consumidor tuviera que ver con la esfera pública. Esta idea tenía su origen en el hecho de que en Italia, de la Unificación (1870) en adelante, una parte considerable de las oficinas que ofrecen servicios de ventanilla son de gestión pública. Con la llegada del *welfare state*, a partir de los años cincuenta, este papel del Estado y de los entes locales se ha difundido aún más: muchos aspectos de la vida han pasado enteramente, o casi, a la gestión pública (como el régimen de las pensiones o los seguros de salud); otros aspectos de la vida social, como la instrucción media y superior, el empleo de vehículos motorizados, la posesión de radios y televisores, los viajes al extranjero, la propiedad de una casa, la titularidad de un teléfono o de una cuenta bancaria, que antes interesaban sólo a una parte minoritaria de la población, se han convertido en fenómenos de masa, imponiendo a la masa los cumplimientos burocráticos correspondientes; por último, el Estado ha redactado muchas leyes relativas a cada uno de estos ámbitos, no se sabe en qué medida necesarias, pero sí productoras, a su vez, de deberes burocráticos para los ciudadanos.

Muy a menudo se oye decir que el Estado moderno es, para el ciudadano medio, una entidad abstracta, lejana, inalcanzable, incluso difícilmente imaginable: y justamente en este distanciamiento y ausencia de relación entre Estado y ciudadano, distanciamiento que ni siquiera los partidos políticos consiguen salvar de forma satisfactoria, se encontraría una de las

grandes amenazas para la democracia. Esta afirmación de muchos politólogos y hombres políticos me parece que no tiene en cuenta los continuos contactos e intercambios que se dan entre los ciudadanos y el Estado a través de esas terminales que son, precisamente, las ventanillas. Se trata de relaciones numerosas, espesas, capilares y, sobre todo, muy concretas: por una parte un ciudadano con una necesidad y titular de un derecho, por otra, no el Estado, sino una persona de carne y hueso, un funcionario, que representa el Estado y gestiona su poder.

Para el antropólogo, los aspectos institucionales, políticos, normativos y jurídicos de la ciudadanía constituyen el fondo de su investigación. Antropológicamente, la ciudadanía se considera una forma, históricamente determinada, de integración de los individuos en el grupo de pertenencia y, complementariamente, como un horizonte cultural en el que los individuos pueden encontrar-construir un sentido, un significado y un valor a su pertenencia a un grupo. Naturalmente no creo que la ciudadanía sea el único modo de pertenencia-integración posible en las complejas sociedades contemporáneas: que en las sociedades modernizadas, los grupos primarios, las relaciones personales, el *ethos* de la familia y de los amigos persistan porque funcionan, es una tesis sobradamente demostrada como para que volvamos a insistir en ella. Sin embargo, no ha sido muy estudiada la situación que aquí presentamos: el hecho de que en las sociedades contemporáneas las estructuras sociales y culturales tradicionales de integración de los individuos en los grupos conviven y se confrontan (se hibridan, como diría Canclini) con la condición de ciudadano. Así, este híbrido es la ciudadanía, tal y como la experimentan los ciudadanos “comunes”. Por lo tanto, parecía interesante analizar la ciudadanía, es decir, el sistema de las relaciones entre el individuo y el Estado, considerándola desde el punto de vista de los sujetos que se encuentran implicados en estas relaciones, con el fin de comprender cómo esos sujetos definen y valoran las relaciones mismas. En palabras más técnicas, quería llevar a cabo un estudio *emico* de la ciudadanía. Parecía que podía ser de gran utilidad en dos campos: el del estudio institucional y normativo de la ciudadanía, porque introducía la dimensión de la subjetividad; y el de una antropología “urbana” ocupada en objetos tradicionalmente más antropológicos, como los grupos de descendencia y alianza, las relaciones personales, la amistad, porque introducía las dinámicas de la modernización.

Sólo en una segunda fase me he dado cuenta de que, articulando el estudio basándome en la relación entre ciudadano y Estado y asignando esta relación a

la esfera de lo público, había dado por descontado la distinción entre público y privado, así como una determinada articulación de la relación entre los dos ámbitos. Se trataba, en pocas palabras, de la relación clásica prevista por todo el derecho de tradición occidental y transferida al ámbito de las ciencias sociales por una serie de estudios que tienen en Max Weber su representante más ilustre. Como es sabido, esta concepción preve la separación, y la no interferencia, entre los dos ámbitos, no sólo en el plano formal, sino también en el sustancial; y asigna al ciudadano la tarea, que es al mismo tiempo un derecho y un deber, de mantener los dos ámbitos relacionados —en tensión, dice Bahrtdt— a través de sus modalidades de participación, elegidas libremente, en uno y otro ámbito. Esta posibilidad de elección y de movimiento entre las esferas pública y privada, garantizada por la imperfecta integración entre las dos, es, como se sabe, uno de los puntos que caracterizan a la sociedad moderna, y una de las condiciones de la libertad de la que el sujeto disfruta dentro de esa sociedad. Este modelo, que nació como un tipo ideal en sentido weberiano, con el tiempo se ha ido cargando de valor, por eso cada vez que el análisis empírico ha destacado situaciones que se alejaban de él, la interpretación más frecuente ha sido la de la degeneración, de la decadencia, del empeoramiento.

También yo he aceptado este diagnóstico. Quiero decir que he interpretado las situaciones de ventanilla que hemos observado como casos de degeneración del favoritismo o clientelismo, es decir, como casos en los que las relaciones privadas eran eficaces en el ámbito público para obtener un destino ventajoso, en términos privados, de recursos que tendrían que haber sido asignados, en cambio, según unos criterios universales, públicos. Sin embargo, este modelo, que había sido útil para interpretar otras situaciones de relación entre ciudadano y Estado (Signorelli, 1983), no servía en el caso de la relación de ventanilla. No quiere decir que las relaciones de favoritismo no se den en las oficinas; es más, incluso se dan relativamente a menudo.

Pero aunque las oficinas sean públicas, la relación que se crea entre público y privado es de tipo diverso y tiene contenidos diferentes a la relación canónica descrita en la literatura. La incompleta integración y la tensión entre ámbito público y privado, como las describe el análisis weberiano, son características de sujetos sociales que tienen un control total en los dos ámbitos y pueden retirarse, por decisión propia, a lo privado y gozar de sus delicias o presentarse en el ámbito público y disfrutar de sus recursos. Sin embargo, como admite Bahrtdt, uno de los fieles defensores del

modelo ideal de Weber, si ese modelo ideal ha coincidido alguna vez con un modelo real, éste ha sido el de la:

familia burguesa, es decir, la del ciudadano de pleno derecho [...] la perfecta familia burguesa de finales del siglo XVIII y del siglo XIX. [La mayoría de las veces estas condiciones no se referían a] la familia campesina y menos aún a la del jornalero o la del obrero; [...] paz, animación y civilización de la vida familiar burguesa sólo podían darse en unas condiciones económicas y sociales tales que la esfera familiar pudiera quedarse aislada, de alguna manera, de cualquier tipo de relaciones sociales, y se construyera una barrera a su alrededor con formas particulares de derecho y de morada, es decir, se privatizara (Bahrtdt, 1966: 68).

La situación que tenemos de frente en las oficinas públicas de las sociedades contemporáneas de masa es totalmente diferente. No se trata de lugares en los que el libre y acomodado burgués interviene por decisión propia para participar en la gestión de los recursos públicos o, al menos, para controlar la gestión de estos recursos. Es más: en las oficinas públicas que tienen servicios de ventanilla no se ven casi nunca a los acomodados, por no hablar de los verdaderos ricos y de los verdaderos poderosos. Quien se lo puede permitir, no va (a correos, al banco, a la oficina de impuestos, del registro o a cualquier otra oficina), sino que *manda*. Tener a *alguien a quien mandar a las oficinas* es, al menos en Italia, un claro “*status symbol*”, una señal elocuente de riqueza y éxito. Por consiguiente, las oficinas con servicio de ventanilla tienen, generalmente, un público muy característico en sentido clasista.

Este carácter del público no depende sólo del hecho de que quien puede se ahorra el aburrimiento y el cansancio de “hacer cola”.

Una característica del siglo que está acabando ha sido, sin lugar a dudas, la integración de las masas en la vida pública. Esta integración se ha dado, principalmente, a nivel político, con formas y modos bien conocidos. Pero no hay que olvidar que se ha dado a través de otro proceso, de gran importancia, que podríamos definir de *producción pública y control público de lo privado de masa*. El consumismo, la gestión organizada del tiempo libre y los medios de comunicación, especialmente la televisión, se consideran, generalmente, instrumentos y vehículos de esta producción y de este control.

Mi hipótesis es que también los servicios públicos de ventanilla han desempeñado y desempeñan un papel importante en este proceso de producción y

control. Éste fue el origen de un proyecto de investigación, cuyo desarrollo tenía que adoptar necesariamente una metodología capaz de recoger y conjugar el análisis de los macrosistemas y del estudio de micro-escala sobre lo que sucede en las situaciones concretas. He elegido un método que utilizo desde hace mucho tiempo y que ha sido ideado, entre otros, por Knorr-Cetina: los macrosistemas se pueden estudiar por cómo se incorporan, incluso a nivel imaginario además de material, a los procesos vitales de las micro-situaciones que investiga el antropólogo.

Siguiendo una propuesta metodológica de Gerard Althabe, he *producido* la ventanilla en *objeto* de la investigación, asumiéndola como un lugar urbano a través y al interior del cual se producen y se articulan procesos culturales y sociales. Se puede pensar en la ventanilla como en un umbral —real y simbólico— mediante el que se establece una relación estrecha entre dos sujetos, uno de los cuales se podría definir como usuario de servicios y el otro como funcionario responsable del suministro de esos servicios. Ésta es la definición burocrática de los papeles que asumen los dos sujetos cuando entran en relación a través del umbral. De acuerdo con esta definición, los dos papeles parecerían complementarios y su interacción debería ser pacífica, casi mecánica. Sin embargo, como se

puede demostrar visitando la mayor parte de las oficinas destinadas al servicio del consumidor en todo el mundo, la interacción es dinámica, para nada rutinaria y, muy a menudo, se carga de tensión e, incluso, de abierto conflicto. En base a este dato, he pensado que podía ser más rentable, para el análisis, considerar la situación de ventanilla como un *campo*, en el sentido que Bourdieu da a este vocablo, y los actores como dos sujetos que compiten por algo que está en juego. En la competición, cada uno de ellos utilizará todos o una parte de los recursos de que dispone, los *capitales*, como los llama Bourdieu, ya sean de categoría económica, social, cultural o de cualquier otro tipo. Pero, ¿qué es lo que está en juego? Y ¿cuáles son, de dónde vienen los capitales que utilizan los jugadores? ¿En cuántas mesas se juega y cuánto dura el juego?

Al menos para esta última pregunta tenemos una respuesta oficial. El 18 de noviembre de 1993, el entonces ministro italiano de la “*Funzione Pubblica*”, Sabino Cassese, hacía públicos, a través de la prensa, los resultados de un estudio que él mismo había encargado al Departamento de Investigaciones del Ministerio por él dirigido. Estos resultados demostraban que los italianos, al año, transcurren delante de las ventanillas las horas correspondientes a veinte días laborables. Un comentarista subrayaba que veinte días son, también, el tiempo de que dispone, en promedio, un italiano para sus vacaciones. Confieso que la cifra me pareció exagerada; pero si se empiezan a seguir los itinerarios de los consumidores, parece mucho más admisible.

Una mañana hay que ir a una oficina. A los pocos días, a otra. A ésta última es necesario volver otras veces. Pasa un poco de tiempo, y hay que ir a una tercera oficina. Después, surge un problema cualquiera, y nos indican una cuarta oficina como lugar donde se resolverá el problema. Mientras tanto el tiempo ha pasado, están próximas nuevas fechas de vencimiento y hay que volver a la primera oficina. Y así sucesivamente. Oficina postal, registro civil, secretarías de las escuelas, secretarías de las universidades, oficinas municipales para la concesión de licencias o autorizaciones, la de inspección de vehículos, oficinas de impuestos, la sección de pasaportes de la Comisaría, la oficina del paro, oficinas del registro y del catastro, oficinas del servicio sanitario y de asistencia, oficinas de los entes de los servicios básicos: luz, agua, gas, teléfono, bancos... La lista, evidentemente, sería interminable. Desde hace dos años, junto con algunos jóvenes colaboradores, estamos investigando en estos lugares. Y la investigación está muy lejos de haber concluido.

## Bibliografía

- ALTHABE, G.  
1995-96 "L'ethnologue et sa discipline". en *L'homme et la société*, núms. 1-2.
- BAHRDT, H.  
1966 *Lineamenti di sociologia della città*, Padova, Marsilio.
- BOURDIEU, P.  
1992 *Risposte. Per un'antropologia riflessiva*, Turín, Bollati Boringhieri.
- GARCÍA CANCLINI, NÉSTOR  
1989 *Culturas híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad*, México, Grijalbo.
- DE MARTINO, E.  
1977 *La fine del mondo. Contributo all'analisi delle apocalissi culturali*, Turín, Einaudi.
- GRIBAUDI, G.  
1980 *I mediatori. Antropologia del potere democristiano*, Turín, Rosenberg & Sellier.
- SIGNORELLI, A.  
1983 *Chi può e chi aspetta. Giovani e clientelismo in un'area interna del Mezzogiorno*, Nápoles, Liguori.
- WEBER, M.  
1948 *Il Lavoro intellettuale come professione*, Turín, Einaudi.  
1968 *Economia e società*, Milán, Edizioni di Comunità, 2 vols.