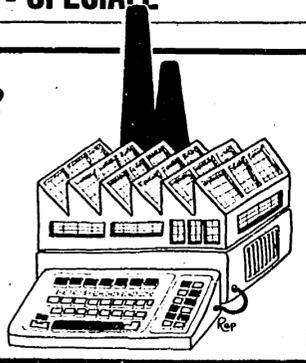


**Condizione  
operaia  
e nuove  
tecnologie  
MILANO**



**L'organizzazione del lavoro guidata dal computer  
nella grande società di vendita per corrispondenza**

# Taylor e catene arrivano invece al Postal Market

**Grandi mutamenti sono avvenuti nei diversi settori produttivi e nei servizi - L'euforia per la cultura dell'impresa e la contraddizione con lo stato dell'amministrazione pubblica - Un sindacato da riciclare**

## Rivoluzione informatica? Fatta

### Migliaia e migliaia di operai e tecnici hanno già cambiato lavoro o mansione

MILANO — Nel gran Calderone del mondo del lavoro milanese l'informatica e i suoi derivati — le «nuove tecnologie», come si dice comunemente — hanno agito alla stregua di un immenso mestolo che tutto ha rivoltato. In pochi anni, l'uno dopo l'altro, praticamente tutti i settori della produzione e dei servizi sono stati investiti e trasformati, tanto che in pratica nulla di ciò che si vede oggi è paragonabile a ciò che si vedeva solo un decennio fa. Sono stimabili in alcune centinaia di migliaia i lavoratori che in questi anni hanno cambiato in tutto o in parte il proprio lavoro, o se non altro il proprio modo di lavorare.

Perché così va il mondo, oramai: sembra ieri che si facevano i convegni per annunciare come imminente una nuova e più profonda rivoluzione industriale, e già bisogna che ci arrendiamo, e comprendiamo che una prima fase di quella rivoluzione è già bell'e conclusa, e che questa città più di ogni altra in Italia ne porta ben in vista i segni. Di alcuni di tali segni è probabile si parlerà ancora per i prossimi decenni, tanto radicale appare la trasformazione di alcuni assi portanti dell'economia, della cultura, della stessa coscienza collettiva della città e della gente che vi lavora. Altri, minori, scompariranno e forse addirittura stanno già scomparendo, per lasciare spazio ai prodotti della seconda e poi delle successive fasi della rivoluzione che è in atto. E altre centinaia di migliaia di persone torneranno a cambiare lavoro, o a veder mutare drasticamente il lavoro che pure continueranno a fare. E poi ancora due, tre, molte volte, come è più di come è già successo in questi anni, all'ombra del convegno sulla rivoluzione industriale. Alcuni mestieri sono scomparsi e altri scompariranno ancora. Nel frattempo nuovi mestieri nasceranno, nuove figure professionali si affermeranno.

Sembra il solito discorso futuribile, e invece no. È tutto già successo. Si pensi alle linee di montaggio dell'Alfa Romeo, dove — senza giungere a vertici glapponesi — l'automazione ha fatto il suo ingresso già da tempo. Si pensi alla trasformazione — questa sì radicale — che ha investito tutta l'editoria milanese, con i suoi giornali, le sue grandi case editrici, le sue grandi tipografie, nelle quali il computer ha sostituito il piombo e un corso di riqualificazione di poche settimane ha sostituito professionalità operale ricche di decenni. Si pensi alle linee di produzione delle grandi e piccole fabbriche dell'elettronica e delle telecomunicazioni, nelle quali si sono abbandonate le vecchie produzioni per fare spazio a circuiti stampati e ai microprocessori. Si pensi ancora alle conseguenze dell'introduzione dei videoterminali negli uffici delle sedi delle grandi aziende, nelle banche, nelle assicurazioni, e all'innalzamento precoce di una serie di figure professionali nuovissime solo dieci anni fa (come per esempio le perinatrici di schede, figure in rapido declino). Si pensi alle migliaia di persone che lavorano nelle società di servizi per l'informatica o nei grandi «network» televisivi privati, che hanno qui la loro indiscussa capitale. Si pensi anche solo alle novità che la confusa e irrazionale diffusione del personal e dei minicomputers ha comportato nel lavoro quotidiano della migliaia di segretarie degli studi professionali, oggi spesso alle prese, oltre che con i clienti e la corrispondenza, anche con i libri IVA e con tutta la relativa amministrazione.

Difficile, semmai, è trovare le poche isole incontaminate dell'innovazione. Che pure ci sono, e che appaiono anzi pericolosamente concentrate in quell'autentica palla al piede dello sviluppo che rischia di essere l'amministrazione pubblica. Certamente la scuola assomiglia troppo a ciò che è sempre stata; certamente le poste, le tesorerie, le amministrazioni pensionistiche, sanitarie e persino quelle automobilistiche non seguono il passo della città. E valga per tutti l'esempio del palazzo del Provveditorato agli studi che rischia letteralmente di crollare sotto il peso della montagna di carta che ha inghiottito in questi decenni, e che ormai canagliescamente trattiene solo per sé decine e decine di migliaia di fascicoli personali di altrettanti insegnanti, tutta roba diventata assolutamente inaccessibile dato il precario equilibrio delle strutture.

Si potrebbe anche sorridere della vendetta del vecchio palazzo. In verità non sembra azzardato intravedere al di là dell'ironia che tutti ci oppone alla burocrazia, il segno di un certo approfondimento del solo che da sempre in qualche modo divide Milano dalla capitale, madre di tutte le burocrazie. Alla fine della prima tappa della trasformazione, Milano riscopre rinnovata la propria vitalità e afferma una propria nuova centralità: una centralità fondata sui solidi pilastri della produttività e dell'innovazione. Una centralità — e questa è la questione di più significative conseguenze politiche — basata sulla riscoperta dell'impresa, e quindi sull'iniziativa privata. Dopo la lunga fase della stagnazione e della crisi, nel corso della quale al polo pubblico si sono tranquillamente addossate le drammatiche conseguenze sociali del crollo di decine di imprese portate al fallimento dai giovani rampolli di privati titolari casati dell'imprenditoria lombarda, l'impresa privata milanese si riscopre pura siccome un angelo e pronta al grande balzo.

Le riunioni delle associazioni imprenditoriali da tempo si traggono in sedi di iniziative di angusto padronale e in tribunali aperti contro l'inefficienza della mano pubblica; d'altra parte decine di migliaia di professionisti misurano quotidianamente quanto tale inefficienza sia effettivamente d'ostacolo a una politica di sviluppo. Il «partito dell'impresa» conquista dunque nuovi adepti. E non è ovviamente solo un mutamento culturale. In realtà la rivoluzione informatica ha anche la conseguenza di contribuire a una grandiosa redistribuzione di funzioni, e quindi anche di potere. In questo processo Milano ha tutto da guadagnare: qui sono alcuni dei principali centri di produzione di computer, e qui hanno sede molte delle aziende che contano nei servizi all'informatica.

Tramontata l'epoca nella quale nel bene e nel male tutto doveva prima o poi far riferimento a Roma, ai ministeri, al governo o — quando andava bene — al Parlamento, una certa imprenditoria milanese ritrova il gusto della sfida, della lotta e persino dell'affermazione. E una consistente parte del ceto medio milanese ne gode, si fa partecipe di un progetto che da economico sempre più diviene esplicitamente politico. Potrà sembrare una tesi arida, ma il 20% dei voti ottenuti dal Partito repubblicano a Milano nelle ultime elezioni è lì a testimoniare che qualcosa di profondo si è mosso negli orientamenti di grandi masse. E certo prove non ce ne sono, ma non è difficile ipotizzare che a questo sommovimento non sia poi del tutto estraneo il «grande mestolone» dell'informatica e più in generale dell'innovazione tecnologica.

Il quale — e questo è un dato assolutamente incontrovertibile — ha già intanto ottenuto l'effetto di mettere di fronte a un bivio tutto il movimento operaio, dai suoi protagonisti fino alle sue organizzazioni. Vaicella una certa vecchia coscienza operaia, scossa dalla trasformazione dei vecchi me-

stieri che ne sostituivano il pilastro. E vacilla un tradizionale modello di sindacato, che si fondava a sua volta su un modello di fabbrica che non c'è più. Non reggono, infine, neppure le vecchie divisioni tra operai e impiegati, una volta che tanti operai hanno indossato il camice bianco e lavorato a un terminale, e tante migliaia di impiegati si trovano invece per la prima volta a fare i conti con un lavoro a ritmo vincolato, controllato elettronicamente a distanza fino al declino di secondo.

Sono problemi con i quali tutto il sindacato, tutta la sinistra devono già fare i conti, ovviamente non solo qui. Ma qui questo processo è più avanti che altrove, e qui meglio che altrove se ne vede la complessità e l'articolazione, al di là del singolo settore o della singola fabbrica. È questa consapevolezza che dà un rilievo tutto nuovo allo sforzo di adeguamento del sindacato in questa area: se qui si perde il treno, non ci sarà un'altra stazione per riacchiuffarlo.

Dario Venegoni



**Il mercato del «software» ha trovato a Milano un centro di aggregazione - La maggioranza lavora in società con meno di cinque dipendenti - Un settore appena nato che già si ristrutturava**

## In azione 15 mila programmatori d'assalto

MILANO — Circa quindicimila giovani milanesi — tecnici, diplomati, ma più spesso laureati — sono oggi impegnati in attività che solo vent'anni fa non avrebbero avuto ragione di esistere: sono analisti, programmisti, ricercatori alle dipendenze di società di servizi per l'informatica. È un mondo nuovo, nato in modo disordinato talora anche turbolento, all'ombra della grande diffusione del computer. Centinaia di aziende sono sorte, si sono sviluppate e sono sparite nel giro di pochi anni: il genio si è talora mescolato al pasticcione, e insieme a servizi superqualificati si sono rifiutati anche tanti bidoni.

D'altra parte così è stato ovunque, nel mondo, all'inizio di un mercato del tutto nuovo: in tanti ci han provato, poi pian piano il giro dei concorrenti si è selezionato, e hanno retto solo quelle aziende che davano un minimo di affidabilità.

In Italia, solo quattro, cinque anni fa, c'è stato un periodo di euforia nel quale si vendeva di tutto, solo che avesse la parvenza di un computer, e che ci fosse qualche tecnico disposto a giurare che con quella macchina lì si potevano fare miracoli. Professionisti, artigiani, industrialotti si sono gettati sulla novità da sprovveduti, e non sempre hanno fatto buoni affari. In molti casi le macchine comprate non servivano affatto allo scopo, e sono tornate sul mercato come ferrovecchio.

L'euforia ha contagiato anche alcuni programmatori, i quali hanno pensato di potersi mettere in proprio, in concorrenza con la vecchia ditta di appartenenza, nel mercato del «software», e cioè dei programmi che rendono concretamente utilizzabile la macchina elettronica. Il ragionamento era semplice: io so tutto di questa tal macchina, e ti vendo tutti i programmi relativi a minor

prezzo rispetto alla casa madre. Per un po' è andata bene, poi però la casa madre ha rinnovato la macchina, e il novello imprenditore è rimasto a terra. Molti — diciamo Andreina Mandelli e Massimo Gualzetti, che lavorano in due importanti società del settore, e hanno collaborato con altri alla stesura di una ricerca sull'argomento per la Camera del Lavoro di Milano — hanno imparato così a loro spese che questo è un settore in continua evoluzione, e che non è concesso a nessuno di non aggiornarsi.

«Adesso il ballamme è finito — dice Andreina Mandelli — e il settore si va ristrutturando. C'è meno avventurismo; ha a che fare con clienti più avveduti, e ci sono anche aziende nuove, molto caratterizzate sul terreno della qualità».

In regresso è anche il fenomeno del doppio lavoro, che impegnava soprattutto i dipendenti delle imprese maggiori, i quali si tenevano il posto al caldo, senza grande impegno, e «arrottonavano» con collaborazioni varie in aziende più o meno «sommerse». Nell'ambiente c'era chi li chiamava i «pipistrelli» questi tecnici, perché di giorno stanno chissà dove e poi spuntano al tramonto con i loro svoltazzi nervosi.

«Bisogna stare attenti a non banalizzare tutto — avverte Massimo Gualzetti —. In alcuni casi si tratta di una spinta puramente legata ai soldi. Ma in altri, in un settore così diversificato, la spinta a più lavori risponde anche a un'esigenza di sviluppo della professionalità, o magari anche al tentativo di trovare la strada per la fondazione di un'azienda propria».

Ancora oggi, in effetti, dopo che il settore ha passato una prima «secratura», oltre la metà degli addetti lavora in aziende che hanno fino a 5 dipendenti. E anche le

ca, uffici, fabbriche e magazzini si sono trasformati al punto che quella distinzione ha perso gran parte del proprio significato. Tanto che si assiste al singolare fenomeno per cui mentre in diversi casi nell'industria la vecchia catena viene smantellata e sostituita dal lavoro a sole, è proprio in certi spezzoni del terziario che trova nuove e insospettite applicazioni la classica organizzazione del lavoro inventata da Taylor ormai un'ottantina di anni fa.

Uno di questi esempi — forse il più compiuto, e anche uno dei meno conosciuti — è quello della Postalmarket, la società di vendite per corrispondenza che agisce in tutta la penisola e che per tanti anni ha rappresentato il fiore all'occhiello di Anna Bonomi, la signora della finanza milanese, più nota qui per essere alla testa di un impero immobiliare che le aveva fatto guadagnare il titolo di «padrona di mezza Milano». Ora Anna Bonomi ha mollato anche questa società al figlio Carlo, ma ancora l'ultimo catalogo della Postalmarket ospita in seconda di copertina il tradizionale saluto alle clienti della famosa signora; un vezzo che resiste, evidentemente, al mutare della composizione dei consigli di amministrazione.

La velocità è tale che la Postalmarket si sta organizzando per potenziare gli ordini per telefono con l'obiettivo di riuscire a fare partire il pacco verso il cliente nell'ambito della mezza giornata successiva alla chiamata. Su quel che succede poi, i dirigenti della società preferiscono stendere un velo di pietoso silenzio: la proverbiale celerità delle poste italiane rischia il più delle volte di vanificare del tutto tanto sforzo di celerità. E il mercato è così vasto da impedire di pensare all'organizzazione di un proprio autonomo servizio di distribuzione (il quale, infatti, copre con corrieri le aree più vicine al magazzino, e non più del 10% del totale del volume).

In questo campo l'innovazione tecnologica ha aperto le porte di un potenziale sviluppo altrimenti inavvicinabile. Ma ha avuto anche la conseguenza di portare nel cuore del terziario milanese le tematiche di sistema proprie della più classica industria moderna: il rapporto tra l'uomo e la macchina, il controllo dei tempi, il lavoro a ritmo vincolato, l'alienazione delle fasi ripetitive. Altro che colletti bianchi!

Di tutte quelle società in altre parole che hanno avuto il loro centro a Milano, e che hanno fatto di questa città il centro essenziale per la ristrutturazione dell'impresa. In effetti anche questa è una novità di questi anni. Quante volte i lavoratori, i consigli di fabbrica si sono trovati alle prese con progetti, programmi di ristrutturazione e di riorganizzazione importati da fuori dell'azienda. Discutere di organizzazione quando ormai la macchina è già lì, e il programma applicativo è già bell'e fatto è evidentemente difficile. E spesso anche velleitario.

«Il punto è quello di organizzare la partecipazione del sindacato e dei lavoratori fin dalle prime fasi della contrattazione tra l'azienda e i venditori di questa città e i terziari, e poi tra l'azienda e la società di software», dice Gualzetti, sapendo di dire con semplicità una cosa che assomiglia più a un miracolo che a un obiettivo sindacale. «Noi abbiamo fatto un breve corso di base per i dirigenti sindacali, ci stiamo organizzando, siamo alla fase... dell'alfabetizzazione diciamo noi. E lui annuisce. Si vede che era ciò che pensava, ma gli seccava dirlo così brutalmente».

d. v.

**Domani: l'operaio-massa  
incontra il robot Fiat**