

Come cambia il lavoro nelle comunicazioni

SALVATORE BONADONNA
segretario generale aggiunto Filpi-Cgil

La necessità di un nuovo assetto istituzionale per rendere efficienti le aziende ed i servizi, i processi di innovazione tecnologica e organizzativa, l'esigenza imprescindibile di tutelare i lavoratori e valorizzare il lavoro e le professionalità, sono i tre cardini di una politica del lavoro nel settore delle Poste e delle Telecomunicazioni. Coniugare questi tre aspetti e una impresa non facile data le strutture del settore, gli assetti giuridici diversi che regolano il rapporto di lavoro nella amministrazione postale e nell'Azienda di Stato per i Servizi Telefonici da una parte, e nella Sip, Italcable e Telespazio dall'altra. Da una parte un rapporto di lavoro di pubblico impiego, dall'altra di tipo privato la gestione dei problemi del personale e del lavoro si presenta dunque, con caratteristiche assolutamente diverse. Coesistono nel settore, le forme più arcaiche e burocratiche di organizzazione del lavoro, quelle riferibili ad una organizzazione tayloristica e quelle più nuove e di frontiera e queste per aspetti diversi hanno enormi incidenze sul lavoro e sulla condizione dei lavoratori e anche sui servizi.

Sul versante postale - circa 240.000 lavoratori interessati - le lavorazioni manuali coesistono con quelle meccanizzate. Le innovazioni sono state frammentarie: sono intervenute in segmenti dei processi produttivi rimangono di sostanziale importanza le attività del servizio postale: la raccolta della corrispondenza si svolge come ai tempi dell'istituzione del servizio, il trasporto si avvale di tutti i mezzi - dall'auto, all'aereo - la ripartizione per le diverse destinazioni si svolge nei centri di meccanizzazione postale per circa la metà del traffico e ancora manualmente per il resto, il recapito e lo sviluppo del traffico e dai fattori su schemi di organizzazione e uso di mezzi assolutamente inadeguati.

Fuori del ciclo postale classico della corrispondenza e dei pacchi, lo sviluppo delle tecnologie produce una progressiva integrazione tra le comunicazioni tradizionali e le telecomunicazioni. I processi di informatizzazione, che si diffondono a macchia d'olio, investono sia i servizi tradizionali - il bancomat - sia i nuovi servizi di posta elettronica e di messaggistica: sia le telecomunicazioni dalla telefonia di base alla trasmissione dati.

L'informatizzazione interviene sui processi produttivi che sulla sfera dei prodotti determinando la possibilità di nuovi servizi forniti attraverso la rete telefonica.

L'automazione d'ufficio investe orizzontalmente il lavoro amministrativo e commerciale in una azienda come la Sip e ciò comporta il superamento delle barriere tradizionali tra diversi settori e delle divisioni tra servizi diversi. Il computer cambia il lavoro tradizionale: crea nuovi lavoro, potenzia le capacità produttive, può determinare una multifunzionalità non possibile prima. Basti pensare come la telefonista non sia più solo la persona che allaccia una comunicazione tra utenti, ma diventi un centro erogatore di informazioni ma anche di gestione di fasi dei servizi commerciali.

Se dai settori amministrativi e dei servizi interni al funzionamento dell'azienda si passa ai settori tecnici il cambiamento, oltre ad essere diffuso, è radicale. La centrale telefonica, con il passaggio dalla tecnologia elettromeccanica a quella elettronica e dalle tecniche analogiche a quelle numeriche ha

cambiato completamente la sua fisionomia, l'operaio il tecnico di centrale - antica figura di altissima professionalità e di raffinata manualità - cede il passo ad una figura di operatore e di tecnico portatore di conoscenze e di capacità di interazione con il programma che guida il funzionamento della centrale: capacità di dialogo con il elaboratore. Alle funzioni di intervento si aggiungono e intrecciano funzioni di supervisione e controllo.

L'ampliamento dell'area dei servizi, lo sviluppo di quelli così detti «a valore aggiunto» hanno comportato dunque la crescita di un'area di lavoro di alta professionalità: l'accelerazione di un ricambio tra antiche figure operaie e nuove figure tecniche, il formarsi di un'area di quadri che assumono professionalità e responsabilità funzioni gerarchiche nella divisione del lavoro e di rappresentanza nel rapporto con l'esterno dell'azienda.

Accanto e attorno al sistema di aziende e di imprese si sviluppa un'area di produzione di servizi sempre più specialistici e mirati e che connotano il carattere pervasivo delle nuove tecnologie informatiche.

Un campo così vasto e un processo così rapido che investe la struttura tecnologica e quella organizzativa hanno chiamato e chiamano il sindacato ad una vasta e profonda operazione culturale di riconversione, di rifondazione di rinnovamento dell'impianto e dei contenuti della contrattazione. E la prima questione fondamentale è quella della rappresentanza e della rappresentatività della ricostruzione del soggetto contrattuale.

I problemi si pongono nell'area consolidata e in quella fortemente innovativa della organizzazione del lavoro e dei servizi. Nella prima area rinnovare e sviluppare i servizi non può comportare un significativo avanzamento delle condizioni professionali e di lavoro.

Il punto di partenza per questo processo è la trasformazione del rapporto di lavoro pubblico e la piena contrattazione sindacale dell'organizzazione del lavoro dell'inquadramento professionale del salario della produttività uscite dalle pastoie della legge quadro per il pubblico impiego e la conduzione per rinnovare il lavoro e i servizi. È infatti inconcepibile che forme di organizzazione del lavoro finalizzate alla produzione di servizi in un mercato sempre più aperto e concorrenziale siano regolate sulla base di leggi, regolamenti, decreti ministeriali e interministeriali che, oltre, a deprimere la efficienza mortificano la condizione professionale dei lavoratori e inducono rapporti di «gestione burocratica» tra l'amministrazione e i sindacati.

In questo contesto il diritto del lavoratore e sempre una elargizione che deresponsabilizza la dirigenza e mortifica il lavoro. Basta pensare al rapporto gravemente squilibrato tra lo stipendio e la quantità di voci accessorie che compongono la retribuzione per rendersi conto di come sono misconosciute le professionalità e malamente retribuite le prestazioni. In questo quadro si manifesta l'uso improprio dello straordinario come forma di retribuzione aggiuntiva. L'adozione di forme di retribuzione incentivante che prescindono dalla quantità e qualità del lavoro: la permanenza di forme più o meno spurie di cottimo.

Gli effetti di un tale sistema si riflettono non solo sulla qualità dei servizi ma anche sulla condizione di frustrazione delle lavoratrici e dei lavoratori.

Infatti se cade il rapporto che lega il lavoratore alla propria professionalità e al proprio lavoro e ben difficile che si realizzi un alto livello di efficienza produttiva e un sistema di contrattazione capace di valorizzare il lavoro.

Altra, come abbiamo accennato, la condizione in cui il lavoro cambia in ragione delle tecnologie e della organizzazione.

Qui ci scontriamo con il manifestarsi della linea del padronato - privato e pubblico - tendente a stabilire un comando sempre più unilaterale e forte delle direzioni dell'impresa sul lavoro. Qui la ristrutturazione ha indotto vasti processi di dequalificazione di aree importanti di lavoro, una notevole intensificazione dello sfruttamento e una crescente subordinazione del lavoro alla macchina e al sistema produttivo una relativa valorizzazione di alcune aree professionali.

Ed è su questo terreno che il sindacato incontra le maggiori difficoltà a costruire una risposta efficace.

Infatti diminuiscono di peso le

concentrazioni di professionalità omogenee su cui si fondava la forza del sindacato, si moltiplicano le forme di lavoro di singoli o di piccoli gruppi di specialisti, è resa più difficile la conoscenza e quindi la capacità di intervenire su un intero ciclo produttivo, si presenta sempre più oggettivo e impersonale il centro delle decisioni mentre si rafforza il potere di comando sul lavoro.

Peraltro, le tecnologie e i processi di deregolamentazione portano a nuove forme di integrazione tra lavoro sociale e lavoro in appalto creando un sistema nuovo di decentramento produttivo nel quale le forme più avanzate di tecnologia si incrociano con quelle più arretrate di gestione e configurano una nuova organizzazione e divisione sociale del lavoro.

Si pone qui per il sindacato il problema di costruire una capacità di controllo, di intervento e di tutela su una vasta area di oltre 30.000 lavoratori degli appalti telefonici che rappresenta per la Sip una formidabile condizione di flessibilità nel suo rapporto con l'utenza e con il mercato e contemporaneamente, costituisce un grande contenitore anche di lavoro nero sottopagato e precario.

Ma più specificamente si pone per il sindacato un problema di enorme rilevanza relativo al rapporto tra lavoro esecutivo e lavoro direttivo in aziende che gestiscono alti livelli di tecnologia. La risposta delle aziende sembra orientata non solo ad una forte separazione delle due aree ma anche ad una notevole subordinazione della prima alla seconda.

Corollario di questa impostazione è la progressiva azione delle direzioni aziendali tendenti a sottrarre di fatto l'area del lavoro direttivo all'intervento del sindacato stabilendo con essa un rapporto diretto anche attraverso l'adozione di forme specifiche di retribuzione e l'erogazione unilaterale di quote consistenti di salario.

Le direzioni aziendali scelgono, in questo modo, secondo il criterio politico della fedeltà e della subordinazione all'azienda sacrificando il criterio della integrazione professionale e della efficienza nell'organizzazione del lavoro.

Infatti, come anche alcuni quadri cominciano ad avvertire, le nuove tecnologie di progettazione e di produzione e le nuove tecniche di gestione renderebbero non solo possibile, ma conveniente l'adozione di modelli cooperativi di gruppo nella organizzazione del lavoro, invece del modello gerarchico adottato dalle direzioni aziendali.

Si apre qui, dunque, un campo immenso ed impegnativo di analisi e di proposta rivendicativa tendente a recuperare e ricomporre l'autonomia e l'unità del lavoro come strumento di critica alla divisione tecnica del lavoro cui è sottesa una divisione sociale che indebolisce i lavoratori e il ruolo del sindacato stesso.

E da qui si pone nel nostro settore il problema di rinnovare la contrattazione fondandola su un'autonomia del sindacato che, in primo luogo, sia autonomia culturale dall'impresa e, quindi, capace di proporre la centralità del lavoro come leva primaria di ogni processo di rinnovamento e di riforma.

NCR Italia

È una filiale della multinazionale che ha iniziato l'attività nel 1975 con la commercializzazione dei famosi registratori di cassa ed è andata evolvendosi secondo le linee di sviluppo di NCR Corporation, il sesto gruppo di informatica a livello mondiale.

Oggi NCR Italia, con la sua sede centrale a Milano, è presente su tutto il territorio nazionale tramite 15 filiali, un laboratorio tecnico e 45 centri di assistenza.

I suoi 700 dipendenti, sono uno dei punti di forza dell'azienda che crede nello sviluppo delle risorse umane, offrendo opportunità di crescita interne.

Attualmente NCR Italia offre elaboratori elettronici che consentono di coprire tutte le problematiche di trattamento delle informazioni.

Si occupa, quindi, di mettere a punto sistemi elettronici in grado di soddisfare pienamente le esigenze di un'utenza quanto mai esigente e diversificata.

A ciascun settore di attività di interesse aziendale alla ricerca delle soluzioni più idonee, secondo una strategia di marketing specifica di diversi prodotti e relativi utenti.

Questo sforzo di garantire prodotti informatici e soluzioni specifiche ad alto livello qualitativo ha permesso il conseguimento di positivi risultati economici: il fatturato è passato in cinque anni, dal 1982 al 1986, da 57 a quasi 138 miliardi di lire, segnando un continuo e progressivo incremento anno per anno.

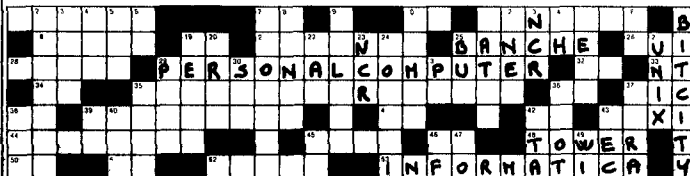
Stesso andamento positivo ha caratterizzato l'esercizio 1987 che ha visto salire il fatturato a 175 miliardi di lire (+27%).

Nel settore della distribuzione organizzata NCR ha raggiunto una posizione leader, guadagnando la quota di mercato di circa il 50% nel settore dei misuratori fiscali grazie ai 2126 POS abbinati a scanner.

Anche nel mercato bancario, assicurativo e finanziario, NCR è leader grazie all'alta qualità dei prodotti/servizi offerti negli sportelli automatici, nel trattamento documentale e nel data entry degli effetti con quote di mercato rispettivamente del 40%, 60%, 90%.

I sistemi NCR sono stati adottati anche dalle grandi industrie e dagli enti pubblici per le quali è stata messa a punto una procedura specializzata A.M.I.CO.

C'è sempre una soluzione NCR.



ORIZZONTALI:

- 1 Guida al mercato
- 7 Edizione sociale
- 10 Grande informatico
- 11 Il sistema numerico di base nei computer
- 18 L'egge di Roppa
- 19 Le estremità della cassetta
- 21 La concorde (di concordi)
- 25 Vi si riconoscono gli Auto 1
- 26 In questo luogo
- 28 I computer più piccoli dei mini
- 29 Elaboratori da tavolo
- 32 In fondo agli stampati
- 33 Le prime consonanti del network
- 34 Torino
- 35 L'elaborazione elettronica delle immagini
- 36 In fondo al data base
- 37 Tra due tac
- 38 Cegano Operativo
- 39 Può anche essere ad ago
- 41 Un'immagine BASIC di alto riga
- 42 L'inizio dell'elaborazione
- 43 Così sono detti quelli più grandi
- 44 Il file (italiano)
- 45 Un'azione software utile a chi programma
- 46 Città dello SNAU
- 48 Una famiglia NCR
- 50 Le prime del disk top
- 51 In fine a calculator

VERTICALI:

- 2 Lo è Mondadori
- 3 Lancia le fricce
- 4 Un comando DOV che china film
- 5 Il periodo della storia
- 6 In testa ai record
- 7 Il terminale che sforna disegni
- 8 Con i modelli si utilizzano quelli tick-tun chi
- 9 Ha per capitale Bruxelles
- 10 Il "field" del programmatore
- 11 Un set di record
- 12 Nome di donna spagnolo
- 13 Produttore dei sistemi 10000
- 14 Lo dice chi constata
- 15 Un network di più computer in collegamento
- 16 In mezzo agli elio
- 17 La città intelligente NCR
- 19 È scandinavo dal "clock"
- 20 Allo strumento a corde
- 21 L'auto della Yankee
- 22 L'editor nella distribuzione
- 24 Località figura
- 25 Terzi e c'è
- 27 Il sistema de Tower
- 29 Franco di oro
- 30 Il volo americano
- 31 L'estremo il un pitch

NCR

Valore su valore