

Come cambia il lavoro nelle comunicazioni

SALVATORE BONADONNA
segretario generale aggiunto Fipi-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'Agenzia di Stato per i Servizi Telefonici da una parte, e nella Sip, Italable 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 enorme incidenza 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 sorgane. Basta pensare al ciclo 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 è svolto dai portabellute e dai fattorini su schemi di organizzazione e uso di mezzi assolutamente inadeguati.

Fuori del ciclo postale classico della corrispondenza e dei pacchi, lo sviluppo della tecnologia 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 bancoposta -, sia i nuovi servizi di posta elettronica e di messaggistica sia le telecomunicazioni dalla telefonia di base alla trasmissione di dati.

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

L'automazione di 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 nuovo lavoro, potenzia le capacità produttive, può determinare una multifunzionalità non possibile prima. Basti pensare che la telefonista non sia più solo la persona che allaccia una comunicazione tra utenti, ma diventa 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 della tecnologia elettromeccanica a quella elettronica e dalle tecniche analogiche a quelle numeriche ha

cambiato completamente la sua funzione, l'operario, 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 l'elaboratore. Alle funzioni di intervento si aggiungono e intrecciano funzioni di supervisione e controllo.

L'ampliamento dell'area dei servizi, lo sviluppo di quelli con detti «a valore aggiunto» hanno compiuto dunque la crescita di un area di lavoro di alta professionalità: l'accellerazione di rifondazione di sorgane. Basta pensare al ciclo 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 è svolto dai portabellute e dai fattorini su schemi di organizzazione e uso di mezzi assolutamente inadeguati.

Oggi NCR Italia, con la sua sede centrale a Genova e 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 come grande opportunità di crescita interna.

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 largata 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: il fatturato nel 1982 è passato in cinque anni, dal 1982 al 1986, da 57 a quasi 139 miliardi di lire; segnando un continuo e progressivo incremento anno per anno.

Stesso andamento positivo ha caratterizzato l'andamento della Sip, 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 90% nel settore dei misuratori fiscali.

Le attuali 2126 POS abbiano 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, nei terminali di banca, effetti colo quote di mercato rispettivamente del 40%, 60%, 30%.

I sistemi NCR sono stati adottati anche dalle grandi industrie e da gli enti pubblici per le quali è stata messa a punto una procedura specificata a Mi CO.

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 specializzati: 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 sui lavoratori.

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.

Peralto, 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 arrivate di gestione e configurano una nuova organizzazione e divisione sociale del lavoro.

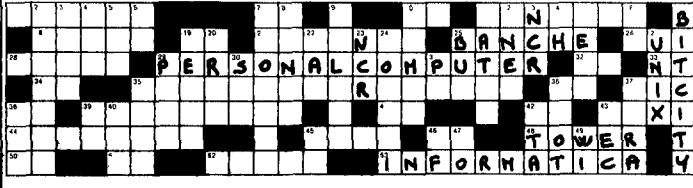
Si pone tra il sindacato il problema di costituire una capacità di controllo, di intervento e di tutela su una vasta area di oltre 30 000 lavoratori degli appalti telefonici che rappresenta per la Sip una formidabile condizione di flessibilità nel suo rapporto con l'utenza e con il mercato e contemporaneamente, costituisce un grande comitato anche di lavoro nero, sottoappaltato e precario.

Ma più specificamente si pone per il sindacato un problema di estrema rilevanza relativo al rapporto tra lavoro esecutivo e lavoro direttivo in aziende che gestiscono alti livelli di tecnologia. La risposta della divisione tecnica del lavoro cui è sottesa una divisione sociale che indebolisce i lavoratori e il ruolo del sindacato stesso.

E da 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 autonoma del sindacato che, in primo luogo sia autonomia culturale dell'impresa e, quindi capace di riportare la centralità del lavoro come leva primaria di ogni processo di rinnovamento e di riforma.

C'è sempre una soluzione NCR.



- ORIZZONTALI:**
- 1. Credito, finanziato... (7)
 - 2. Rete di computer (7)
 - 10. Centro informatico
 - 11. Il sistema numerico di base nei computer
 - 18. Legge di floppy
 - 19. Parte della cassetta
 - 21. Lo concedo, ci concedi
 - 25. Vi stanchano gli Auto
 - 26. In questo luogo
 - 28. Un dispositivo per i piccoli dei mm
 - 29. Elevator da tavolo
 - 32. In fondo agli stampati
 - 33. Le prime consonanti del network
 - 34. Un tipo di software
 - 35. L'elaborazione, elaborazione delle immagini
 - 36. In fondo al data base
 - 37. Tra due tra
 - 38. Un tipo di televisore
 - 39. Può anche essere ad agili
 - 41. Un'ELABORATRICE di alto rigo
 - 42. L'utensile dell'elaboratore
 - 43. Con le dita quelli più grandi
 - 44. Un file utente
 - 45. Un'arreste software, utili a chi programma
 - 46. Città dello SMAI
 - 48. Una famiglia di... (8)
 - 50. Le prime del del top
 - 51. In fondo a calculator
- VERTICALI:**
- 3. La schermata del computer
 - 5. La linea di fronte
 - 6. Un comando della CPU
 - 7. Si pesa massime al netto
 - 8. In coppia col C4M
 - 12. Unico uniting
 - 13. Periodo di... (8)
 - 14. Mercato Comune Europeo
 - 15. Si riporta nell'utente
 - 16. Un tipo di file
 - 17. Il settore
 - 18. All'inizio del Waring
 - 22. Tutto e così
 - 23. Il sistema de Tower
 - 24. Oro
 - 25. Un solo amico
 - 26. C'è un po' un po'
 - 27. Comuni nei termini alla CPU
 - 28. La E-3 è inserito in floppy
 - 29. Si pesa massime al netto
 - 30. In coppia col C4M
 - 31. Unico uniting
 - 32. Periodo di... (8)
 - 33. Mercato Comune Europeo
 - 34. Si riporta nell'utente
 - 35. Un tipo di file
 - 36. Il settore
 - 37. All'inizio del Waring
 - 38. Comuni nei termini alla CPU
 - 39. La E-3 è inserito in floppy
 - 40. Si pesa massime al netto
 - 41. In coppia col C4M
 - 42. Unico uniting
 - 43. Periodo di... (8)
 - 44. Mercato Comune Europeo
 - 45. Si riporta nell'utente
 - 46. Un tipo di file
 - 47. Il settore
 - 48. All'inizio del Waring
 - 49. Comuni nei termini alla CPU
 - 50. La E-3 è inserito in floppy

NCR

Valore su valore