

LA TESTIMONIANZA

Noi giornalisti
utenti
a statuto speciale

NANNI RICCOBONO

CHE BELLO essere giornalisti. Il lavoro tutto sommato è accettabile. E per di più si godono molti vantaggi. Alle Poste, per esempio. Si può andare, dopo aver subito un disservizio, dal direttore dell'agenzia. E all'impiegato che dice «il direttore è occupato» rispondere con un sorriso gelido sibilando tra i denti: «sono un giornalista». Il direttore compare subito e ti invita nel suo ufficio. Si spiega, si scusa e aggiunge: «Venga subito da me la prossima volta che ha un problema». Non serve a nulla spiegarci che tu, giornalista o meno, hai diritto a quel servizio e hai diritto che a farti il servizio sia l'impiegato allo sportello, possibilmente gentile e disponibile. Mi è successo poco tempo fa.

Prendiamo la Telecom ad esempio. Due mesi fa chiamando il servizio commerciale (il 187) ho ordinato un apparecchio cordless, cioè senza fili. In offerta speciale, circa 350mila lire. Il migliore, dice l'impiegato al telefono. Viene il tecnico e lo installa; io stacco un assegno e mi viene data una ricevuta. Nessun certificato di garanzia e del resto per me la garanzia è la Telecom altrimenti il cordless l'avrei comprato in un qualsiasi negozio di telefonia.

Un mese dopo l'apparecchio non funziona. Si spegne senza preavviso, sputacchia e rutta. Chiamo fiduciosa la Telecom, il servizio commerciale. L'impiegato cinguetta di portare l'apparecchio ad un negozio in franchise dove o lo agguisteranno o me lo sostituiranno. Naturalmente non dice che si vuole la bolletta, un documento e la garanzia. E io non ce l'ho, la garanzia. Come faccio?

Il servizio commerciale non lo sa e non gliene può importare di meno. Allora chiamo l'ufficio stampa. E del resto ciò che voglio è una informazione, gli uffici stampa si occupano della comunicazione e dunque...La musica cambia. Un'impiegata gentilissima mi passa la sua superiore, felice di potersi occupare di me. Le chiedo come mai la Telecom vende telefoni rotti senza dare la possibilità di cambiarli. E lei mi dice che non è vero e che me lo sostituiranno certamente, di darle i miei numeri di telefono. La ringrazio ma voglio sapere quale procedura deve seguire un qualsiasi utente che non ha familiarità con gli uffici stampa. La collega tace. Mi farà sapere: bene, penso, perché potremmo forse pubblicare un articolo per pubblicizzare le procedure, così da renderle accessibili anche a quelli che non sono giornalisti. Del resto nel negozio in franchise dove ero andata la proprietaria mi aveva detto che molti clienti le avevano riportato il cordless: la pila, sembra, è spesso difettosa. E non è in garanzia. Che fare?

La collega mi richiama. Mi spiega che si è informata. Cambiare il telefono è impossibile se non si è tenuta la ricevuta (al momento in cui la consegnano però si guardano bene dall'avvertire l'utente). Nel mio caso faranno un'eccezione: devo andare a via Ortolano Romano e parlare con il dottor Secchia. Mi aiuterà. Siamo giornalisti, non utenti. Ho spiegato alla collega della Telecom, Marina Gentili che non volevo favori e che me ne aveva già fatto uno involontario: i giornalisti infatti cercano le storie. E lei me ne aveva data una veramente interessante. Non che non si sappia, nell'ambiente, che abbiamo uno statuto speciale come utenti. Ma gli altri lo sanno? Glielo raccontiamo mai noi? Forse non ci rendiamo neanche conto di quanti soprusi piccoli e grandi devono subire tutti quelli ai quali l'istituzione degli uffici stampa è sconosciuta. Forse il sistema dello scambio dei favori ci sembra normale, tra colleghi. Invece non è così: è un residuo arcaico che deve sparire perché costituisce un impedimento alla modernità. Ho chiamato la Federconsumatori per sapere cosa potevo fare, da utente semplice, per ottenere dalla Telecom quello che mi spetta di diritto e non per privilegio corporativo. Mi dicono che è ferma una legge che dovrebbe riconoscere le associazioni dei consumatori. «Scriva un articolo sul suo giornale - ha aggiunto - è molto meglio che fare causa». La Telecom mi ha chiamato molte altre volte. Vogliano a tutti i costi agguistarmi il telefono. Sentono imprescindibile questo impulso.

Si chiama Mario Battaglia, ma non è lui ad averci telefonato. Perché Mario Battaglia sta in carcere ad Imperia. Al suo posto ci hanno telefonati i genitori. Persone serie di poche parole, senza nessuna voglia di commuovere o di usare frasi ad effetto. «Sono la madre di un tossicodipendente - esordisce - che sta dentro già da 18 mesi. Dovrà rimanere fino a dopo il 2000. Mio figlio è sieropositivo, le ultime analisi non sono per nulla buone. È da 15 anni che combattiamo contro questa maledetta eroina». Poi interviene il padre: «Mario ha accumulato cinque condanne, tutti per reati legati alla droga: furti di autoradio, di motorini. Nessun atto di violenza contro le persone, nessuna rapina. Ma alla fine il giudice ha fatto la somma di tutte le condanne che gli erano state date e ne sono venuti fuori 44 mesi di carcere». Cosa chiede la famiglia di Mario Battaglia? semplice: un po' di umanità, la possibilità per questo giovane di farsi curare, magari gli arresti domiciliari, l'affidamento ai servizi sociali, qualcosa che lo tiri fuori dalla disperazione della cella di Imperia e che lo avvicini a qualche cura. Il presidente Scalfaro ha dato la grazia a Cinzia Merloni, forse può fare qualcosa anche per Mario». Il pro-

AL TELEFONO CON I LETTORI

«Aiutate nostro figlio
sieropositivo in carcere»

blema, crediamo, è però un po' più generale e forse andrebbe affrontato non con lo strumento straordinario della grazia ma con quello più ordinario delle norme giuridiche: la questione dei sieropositivi in carcere è strettamente legata alla cronaca. Solo poco tempo fa vigeva la regola che i sieropositivi e i malati di Aids non fossero rinchiusi, poi le vicende dei rapinatori torinesi che usavano questa sorta di «impunità» per fare i loro colpi suscitò emozione e reazione nell'opinione pubblica fino a provocare la modifica delle vecchie regole. Ecco un bel tema in quest'Italia che discute tanto di giustizia: come si fa a distinguere tra «la banda dell'Aids» e i mille e mille Mario Battaglia che rischiano di scontare il loro ergastolo per piccoli

reati? Non è questione «filosofica» e crediamo di poter dire che l'Unità cercherà di seguire questo caso e di aprirne magari tanti altri contribuendo a cercare una soluzione umana e giusta per tanti giovani detenuti.

Ma restiamo in tema giustizia per registrare due voci diametralmente opposte che arrivano dai due capi dell'Italia: da Bari chiama Michele Caradonna, per dire che è arrabbiatissimo, che da un mese non compra più l'Unità proprio per le posizioni del giornale che lui giudica «nemiche dei giu-

Oggi risponde
Fernanda Alvaro
dalle ore 11,00 alle 13,00
al numero verde
167-254188



Roberto Rosconi

+

UN'IMMAGINE DA...



Yousef Allan/Ap

AMMAN. Le giornaliste giordane Buthaina Saraheen, a sinistra, e Nuha Abu Rub partecipano allo sciopero dichiarato dall'Associazione della stampa giordana. La protesta è stata organizzata contro i cambiamenti decisi dal governo per le leggi sulla stampa perché c'è il sospetto che si voglia mettere il bavaglio all'informazione. Saraheen regge un cartellone che porta scritto: «Libertà ai giornalisti».

BICAMERALE

Sartori critica troppo
ma il premierato si muove
in terre sconosciute

GIANFRANCO PASQUINO

PREMIERATO FORTE oppure semipresidenzialismo addolcito? L'approfondimento delle caratteristiche dei due modelli, delle modalità con le quali debbono essere costruiti e della loro praticabilità nel contesto italiano è il compito affidato al relatore sulla forma di governo Cesare Salvi. Non è un compito facile poiché, come dimostra il recente durissimo scambio fra il presidente della Bicamerale D'Alema, che ha espresso una personale preferenza per il Premierato forte, e il profes-

sor Sartori, che argomenta con vigore la sua preferenza per il semipresidenzialismo francese, i due modelli non potranno proprio essere riconciliati. Una scelta, sperabilmente limpida, e quindi un voto di indirizzo diventeranno presto inevitabili. Sartori è fortissimo nella pars destruens del Premierato forte che, per essere davvero tale, ha bisogno di un sistema partitico, come quello britannico, che non può essere creato a tavolino. Altrimenti si caratterizza come il criticabile modello israeliano fondato su uno sdruciolevoles sistema multipartitico frammentato.

Sono forti quei primi ministri capi di una maggioranza parlamentare preferibilmente composta un solo partito, disciplinato, o al massimo da due partiti. D'Alema sembra credere, oppure semplicemente sperare, che qualche effetto virtuoso discenderà dall'indicazione sulla scheda del nome del candidato primo ministro al quale dovrebbero affidarsi i candidati al Parlamento impegnando la loro lealtà politica. Potrebbe non bastare. In particolare, in assenza di una riforma elettorale apposita, contrastata dai partiti piccoli di entrambi gli schieramenti, potrebbe emergere un primo ministro, sostenuto da una maggioranza relativa popolare, ma privo di una maggioranza assoluta parlamentare. Questo primo ministro non avrebbe che un'arma per guidare quel Parlamento e in particolare gli eletti grazie alla loro affiliazione al suo nome: lo scioglimento anticipato del Parlamento. Sarebbe un'arma potentissima, ma proprio per questo, un po' come la bomba atomica, difficilmente utilizzabile: né i parlamentari, soprattutto quelli reali e disciplinati, né, naturalmente, lo stesso primo ministro vorreb-

bero tornare di fronte agli elettori ammettendo una loro sconfitta e quindi procedere a compromessi clientelari, trasformistici, consociativi che abbiamo già conosciuto. L'arma dello scioglimento anticipato è talmente potente da coinvolgere nella sua eventuale esplosione lo stesso primo ministro che potrebbe non venire ricandidato.

Sartori teme proprio, e stigmatizza, la rigidità del modello del Premierato, fatto apposta per stabilire, forse fino a congelare, primo ministro e Parlamento, ma non necessariamente per consentire e favorire l'attuazione di un programma, per governare. D'altro canto, il semipresidenzialismo che Sartori ha argomentato di fronte alla Commissione gode del vantaggio di esistere e di funzionare ormai da più di trent'anni. Tuttavia, presenta degli inconvenienti per i componenti della commissione che non vogliono nessuna elezione diretta del capo dell'esecutivo, e che quindi si opporranno presumibilmente anche all'elezione del Primo ministro, e che temono una compressione dei poteri del Parlamento, peraltro inevitabile anche con il Premierato forte. Si ha l'impressione che la vera opposizione al semipresidenzialismo nasca, però, proprio dall'addolcimento che Sartori ha fatto del sistema elettorale a doppio turno. I partiti piccoli in entrambi gli schieramenti non vogliono affatto contarsi. Con l'attuale sistema a turno unico contratterebbero i seggi sicuri prima del voto, probabilmente sulla base della loro attuale e generosa rappresentanza parlamentare; con quello a doppio turno, se fossero esosi, sarebbero invitati a saggiare la loro rappresentatività, con forti rischi. Parte del Polo non vuole il doppio turno, neppure quello alla Sartori: sono

ammessi al secondo turno i primi quattro, anche se non è detto che debbano rimanere in lizza, le desistenze sono sempre possibili. I polisti confondono questo doppio turno aperto con i ballottaggi per i sindaci che, fra l'altro, non li hanno svantaggiati. Il ragionamento dei polisti è che mentre, forse, Rifondazione contratterebbe voti e seggi con l'Ulivo, la Lega rimanendo in lizza, comunque soltanto al Nord, farebbe perdere i candidati del Polo.

L'OBBIETTIVO di Sartori consiste nell'offrire all'elettore e ai partiti maggiori opportunità di scelta incentivando al tempo stesso la formazione di coalizioni un po' più coese delle attuali. Gli oppositori del semipresidenzialismo sostengono però che neppure il doppio turno alla Sartori scongiurerebbe il pericolo di una paralizzante e destabilizzante coabitazione. Eppure, paradossalmente, proprio la coabitazione è la situazione migliore nella quale la maggioranza parlamentare riacquista un suo ruolo propulsivo: il primo ministro governa facendo leva su di essa. Semmai, sarebbero da rivedere alcuni poteri presidenziali, senza comprimerli troppo a rischio che si abbia un presidente solo maestro di cerimonie. Insomma, Sartori pensa, scrive, critica da quel grande professore che è senza porsi il problema della mediazione politica (che, comunque, oltre certi limiti distrugge l'efficacia di qualsiasi modello). D'Alema si pone, pure troppo, il problema della mediazione politica prima e al di sopra della purezza istituzionale del modello. Il semipresidenzialismo è un modello sperimentato applicato in un contesto politico che era il più simile in assoluto a quello italiano. Il Premierato forte non è ancora sperimentato: è un modello da definire sia nelle modalità con le quali costruirlo (elezione popolare diretta o designazione partitica?) che nei rapporti fra premier e Parlamento. Vi si potrà approdare, ma se lo si vuole funzionale, sarà opportuno delineare con chiarezza i meccanismi che garantiscono flessibilità nei rapporti istituzionali e efficacia nei processi decisionali.

Al momento, il Premierato si muove in terra sconosciuta.

SUPERMARKET ROBOTIZZATI

Negozi automatici
Il cliente diventa
l'unico lavoratore

OSCAR MARCHISIO

SI CHIAMA «Super Roboshop 24» ed i suoi inventori e proprietari lo presentano, in pratica, come il primo «negozio pensante». C'è, ovviamente, un bel po' d'esagerazione, ma quello che è entrato in funzione in questi ultimi giorni nel centro di Tokyo è il primo, grande supermercato interamente robotizzato: niente uomini, dentro. A parte i clienti, ovviamente, che a questo punto in un ambiente decisamente irreale dovranno fare tutto, dallo scegliere i prodotti a pagarli. E ne sono in arrivo, informano dal Giappone, altri cinquanta gemelli di dimensioni più ridotte, mentre è allo studio l'apertura di un analogo «Super Roboshop» sulla Quinta Strada di New York.

È l'inizio del futuro? Qualche dubbio mi resta. Ma soprattutto: funzionerà?

Per rispondere a questa seconda domanda bisogna fare, come sempre, riferimento al mondo della produzione, che normalmente anticipa quello del consumo. La fabbrica automatica senza uomini s'era già vista, non è una novità.

In Italia, in particolare, abbiamo l'esempio di Cassino dove a metà degli anni 80 la Fiat ha spinto con grande forza sull'acceleratore dell'automazione. Il risultato è che a Meli, che è una delle fabbriche più robotizzate, si è tornati indietro, e si sono rimessi gli uomini a produrre. Se prendiamo, dunque, il metro di riferimento del mondo della produzione, la risposta è che prima si spinge forsennatamente sull'automazione, poi in molti casi si torna indietro.

MA C'È UNA seconda questione che mi sta molto a cuore, e riguarda direttamente il mondo del consumo.

Nel nostro caso quelle persone, quei cittadini che da qualche giorno entrano nel supermercato di Tokyo e ne escono dopo aver fatto «tutto da soli».

Se ci pensiamo bene in questo modo il consumatore diventa in realtà lui l'unico vero lavoratore. Perché comunque attraverserà quei banchi, sceglierà, pagherà, trasporterà i prodotti che ha scelto, sarà insomma l'unico attore umano in un negozio di grande distribuzione. E in più è oggetto degli studi attentissimi a cui viene sottoposto ormai da tempo dalla azienda della grande distribuzione.

C'è una serie di studi sempre più approfonditi e quasi completamente informatizzati su come posizionare i prodotti sui banchi dei supermercati, sulla velocità alla quale bisogna farli ruotare per impressionare i clienti. A questo punto, come si vede, cambia proprio il ruolo del consumatore. In realtà il suo destino sembra essere quello di diventare - lo ripeto - il vero lavoratore della grande distribuzione: produce tempo di consumo, finisce per essere lui stesso a svolgere una parte dell'attività degli addetti ai banchi.

Infine, ma è un aspetto che sta divenendo sempre più importante per stessa ammissione dei gestori della grande distribuzione, i problemi della socializzazione. C'è chi racconta che i supermercati sono ormai gli unici posti dove si riescono a imbastire delle storie, anche d'amore.

Per farsene un'idea basta guardarsi attorno con attenzione in un grande ipermercato (ad esempio uno delle Coop in Emilia) per scoprire che è proprio lì che sempre più spesso gli anziani si incontrano, passano insieme del tempo.

E allora? Personalmente non sono contrario a sbarare la strada ad una automatizzazione intelligente. Si dovrebbe dar vita ad una organizzazione nella quale si sviluppa l'automazione sui processi di lettura del prezzo, di organizzazione della distribuzione o della penetrazione e della rotazione dei prodotti sui banchi, e invece ai grandi distributori si dovrebbe chiedere di inventare un ruolo di «gestori della socializzazione» per i propri dipendenti.

Dall'organizzazione di feste, a centri di ascolto della musica, a luoghi di incontro teatrali: mi piacerebbe che si iniziasse a lavorare per fare in modo che il momento del consumo divenga un luogo dove la socializzazione viene attivata in modo esplicito. In questo modo i robot non fanno molta paura.

* Consulente aziendale, specializzato per i mercati asiatici

LA FRASE



Michele Coiro

Il sesso è una faccenda estremamente personale ma talvolta è piacevole dividerlo con un'altra persona.
Fabio Di Iorio

Gelli o di Craxi».

Due messaggi dal profondo Nord. Il primo viene da Tradate, provincia di Varese per bocca di Marco Zaccaria. Qui si vota domenica prossima per sostituire un deputato leghista scomparso. I compagni di Tradate chiedono al Pds nazionale «di non essere latitante. Qualche dirigente dovrebbe venire qui a fare comizi, ad impegnarsi in una battaglia elettorale che non possiamo considerare già persa». Nel cuore del nord leghista (il carroccio qui ha quasi il 40 per cento dei voti) l'immagine di una Lega in fondo simpatica che si affaccia dai giornali «romani» è radicalmente contestata: «il candidato leghista ha detto che per lui il 25 aprile è solo il giorno della fine della guerra. Noi Bossi lo conosciamo bene, meglio di D'Alema. Bossi è più vicino al campanile di San Marco di quanto non voglia far credere». E dal Veneto chiama Gino Labadessa ferroviere e meridionale emigrato a Cavoni (Padova): «La politica della Lega è la solita politica dell'egoismo. L'hanno imparata bene in decenni di Dc e non la vogliono cambiare».

Roberto Rosconi