

FRANCESCA AMENDOLA  
A PAGINA 2VITO FAENZA  
A PAGINA 3M. MASI-A. FACCINETTO  
A PAGINA 5ANDREA ALLAMPRESE  
A PAGINA 6

## IL COMMENTO

La nuova  
economia  
col mito  
di Ford

MICHELE URBANO

**A** vederli negli spot Tv sembrano tutti felici e contenti. Efficienza e disponibilità col sorriso sulle labbra. «Sono Stefano, in cosa posso esserle utile?», «Sono Elena, posso aiutarla?».

Masì, sono loro, i ragazzi dei «call-center», espressione inglese ormai entrata nel nostro linguaggio corrente che tradotto fa «centro chiamata», che, in effetti, è più chiara, forse proprio per questo, anche meno intrigante.

Potenza della pubblicità, le loro facce evocano ormai non solo prodotti ma anche le nuove frontiere della tecnologia. Già, siano dipendenti di società telefoniche o di banche telematiche Elena o Laura, Mario o Luca, sono finiti per diventare simbolo del nuovo, del futuro.

En parte, sia chiaro, questo è vero. Ma solo in parte. Perché parlando poi con loro - ovvio, non al telefono - affiora un'organizzazione del lavoro che più vecchia non si può, con ritmi rigidamente e strettamente predeterminati (pause comprese), fortemente gerarchizzata e magari un po' tirannica. Un'autentica catena di montaggio, un modello che di flessibile spesso ha solo il contratto di lavoro. Pubblici testimoni del nuovo, vittime private del vecchio. Della serie: nuova economia e antiche pratiche (anche antisindacali). Con un paradosso.

Che nelle «vecchie» fabbriche il fordismo un po' si è ritirato sotto la spinta delle battaglie sindacali dei lavoratori oltre che delle nuove tecnologie e della globalizzazione (che impone l'innovazione continua dei prodotti e quindi un'organizzazione più elastica), salvo prendersi la sua rivincita proprio negli avamposti della «new economy». Il che dimostra una banale ma sacrosanta verità.

**L**e trasformazioni reali sono molto più lente e complicate di quelle virtuali. Di là la vecchia fabbrica con ciminiere e presse, di qua uffici avveniristici dominati da una maestà il computer. Esempificazioni artificiali che si alimentano con il sorriso sotto cuffia Tv dei tanti (incolpevoli) Giovanni e delle tante (incolpevoli) Marie. E a rischio. Come tutte le deformazioni simboliche che si affermano nella società dell'immagine.

Se, infatti, si esamina la qualità dei prodotti o servizi offerti e gli strumenti utilizzati per ottenerli o commercializzarli, è quasi sempre abbastanza chiara la differenza tra «vecchio» e «nuovo». Tutti si appanna e si contraddice - quando, invece, si mettono sotto la lente d'ingrandimento altri importanti aspetti della «new economy». Ad esempio l'organizzazione del lavoro. Che pure è un tratto decisivo per giudicare il passaggio da un modello sociale all'altro.

La «vecchia» rivoluzione industriale non segnò solo l'introduzione delle macchine nella produzione manifatturiera. La sua traduzione fu una nuova organizzazione del lavoro che coinvolse il «vecchio» mondo nelle sue radici (sociali) più profonde.

Non c'è dubbio che nella «new economy» ci sono i presupposti per sconvolgimenti altrettanto radicali. Si pensi solo agli effetti che potrebbe avere lo sviluppo massiccio del telelavoro. Ma una cosa sono le potenzialità del futuro. Altro è la realtà.

Che è fatta da tanti giovani irrimediabilmente dietro una catena di montaggio che non si vede. Invisibile. Ma che c'è. E funzionante perfettamente. Implacabile e indifferente a tutto. Come nelle vecchie fabbriche. Con la differenza che qui almeno c'era il sindacato che pur tra mille difficoltà tentava di contrattare migliori condizioni di lavoro. Mentre nei call-center Monica, Luca e Silvia troppo spesso sono soli. E costretti a sorridere.

Quotidiano di politica, economia e cultura

L'Unità

# Lavoro.it

COME TROVARLO, COME DIFENDERLO



74

Sono i morti per infortuni sul lavoro nel mese di marzo. Escluse le domeniche, la media è di 3 morti al giorno. I dati sono stati forniti dall'Inail

20

Sono gli infortuni mortali sul lavoro registrati nella prima settimana di aprile. Nel complesso, gli infortuni denunciati sono stati 20.265

279.281

È il numero di infortuni sul lavoro denunciati nelle regioni del Nord-Est nel 1999 contro i 240.135 delle regioni del Nord Ovest

979

Sono i morti sul lavoro nel '99 nei soli settori dell'industria commercio e servizi. A questi vanno aggiunti i 134 registrati in agricoltura

14

Sono gli anni trascorsi da Angela Malavenda, laureata, non vedente, in un ufficio della Regione Calabria senza poter svolgere alcuna mansione

18

È il contributo, in milioni, per chi assume con contratto a tempo pieno e indeterminato un lavoratore socialmente utile

## GLI ADDETTI

In Europa sono circa 1 milione

In Italia sono tra i 50.000 e i 60.000 quasi tutti tra i 20 e i 32 anni di età.

Le maggiori aziende che ricorrono alla loro opera:

ALITALIA	TELECOM
WIND	TIM
OMNITEL	TELCOS
INFOSTRADA	BANCHE

Nei call center si lavora su turni 24 ore su 24. Ogni 2 ore è prevista una pausa di 15'.

P&amp;G Infograph



## Il caso

*Migliaia di giovani sottoposti a una rigida organizzazione con tempi e ritmi strettamente predeterminati dove spesso i più elementari diritti (pipi compresa) sono da conquistare*

## «Lavorare in un call-center? Come la catena di montaggio»

GIAMPIERO ROSSI

## INFO

Un milione di voci "verdi"

Non esistono ancora stazioni di servizio, egualmente esaurienti, e già questo la dice lunga sulla situazione estremamente "indivisa" dei call center. Le stime, tuttavia, parlano di almeno un milione di operatori che rispondono ai numeri verdi di tutta Europa e di non meno di 50 mila addetti in Italia

**L**a catena di montaggio del Duemila si mette in moto con un numero telefonico. Uno di quei numeri semplici da ricordare, con poche cifre ripetute un paio di volte e, magari, un grappolo di zeri. Dietro a ogni numero verde c'è infatti molto di più di un "centralino", c'è quello che viene chiamato un "call center", cioè un luogo dove si concentrano centinaia di persone che si avvicendano in turni che coprono le 24 ore e i 365 giorni che Dio manda in terra. Sono pagati per fornire risposte a chi chiama. Ma la loro realtà lavorativa è molto più complessa e pesante di quanto questa sintetica descrizione possa raccontare. I call center, sostengono i sindacalisti che vi hanno avuto a che fare, sono una clamorosa vendetta del taylorismo sulla new economy: perché sebbene figli della modernità imprenditoriale, questi supercentralini delle aziende sono organizzati in modo tale da assomigliare molto a una catena di montaggio vecchia maniera. Con tanto di turni, pause rigorosamente calcolate, capireparto-sorveglianti. E non si tratta di una piccola nicchia del vasto panorama del lavoro dei nostri giorni, poiché una dopo l'altra le aziende del Vecchio continente stanno aprendo sempre nuovi e sempre più grandi call center, al punto che - per difetto - si calcola che nell'Europa comunitaria siano almeno un

milione i lavoratori coinvolti in quest'attività, mentre per quanto riguarda l'Italia questo numero oscilla tra le 50.000 e le 60.000 unità. Ma è davvero difficile mettere insieme cifre esaurienti perché quello dei call center è un fenomeno che, oltre a essere in continua evoluzione ed espansione, attraversa tutti i settori merceologici o di servizio, le categorie sindacali e contrattuali. Dai bancari, ai chimici, dalle telecomunicazioni al gioco del Lotto, dai grafici ai metalmeccanici. Perché sono sempre di meno, ormai, le grandi aziende che pensano di poter rinunciare a questo servizio-vetrina, a questa formula di cortesia verso i propri clienti: componendo quel numero quasi sempre "verde" (la chiamata, cioè, è gratuita), i clienti-utenti sanno di poter trovare quasi tutte le risposte alle proprie domande. Insomma, si tratta spesso della prima porta d'accesso a un'azienda. Anche per questo, però, chi si trova a rispondere dall'altra parte del telefono si trova inserito in uno schema di lavoro terribilmente «parcellizzato, ripetitivo, spesso «abbruttito» dalla necessità di fornire solo risposte banalissime, talvolta un po' più coinvolto in un rapporto dialettico con chi chiama», spiega Cesare Minghini, coordinatore del Nidil-Cgil nazionale. Sì, è prima di tutto un lavoro ripetitivo, usurante, stressante, quello degli operatori dei call center,

concentrato non in pochi metri ma addirittura in pochissimi centimetri quadrati, dal momento che tutti si svolge tra un telefono e un computer in uno stanzone che può contenere davvero tanti altri colleghi. E il fatto che, quasi sempre, il servizio deve garantire una copertura 24 ore su 24 comporta anche turni notturni, festivi, estivi, natalizi. Proprio per questo la stragrande maggioranza degli addetti lavora sulla base di contratti part-time, interinali, collaborazioni temporanee. «Perché nessuno può pensare di resistere in un posto così troppo a lungo», sottolinea ancora Minghini. Un lavoro particolarmente adatto a chi vuole guadagnare ma ha dell'altro da fare: gli studenti, per esempio. Come conferma la statistica sull'età degli operatori dei call center, prevalentemente racchiusa tra i 20 e i 32 anni, tra i quali tantissimi studenti, soprattutto quelli più vicini alla laurea. I ritmi di lavoro sono ovunque piuttosto pressanti: tre, quattro squilli al massimo, dopodiché la risposta deve scattare - il cliente non deve essere lasciato lì con la cornetta in mano - poi viene la rituale formuletta di cortesia, quindi si passa alla risposta, che può variare da una banale informazione su un prezzo o un orario fino a una più articolata consulenza. Il tutto ripetuto per quattro ore, la durata media di un turno di lavoro, intervallate soltanto da una

pausa (prevista dalla legge 626) per caffè, sigaretta, pipi, stiracchiattina di gambe e quant'altro. Sempre sotto lo sguardo di una figura che risponde ai nomi più diversi - dal modernissimo "supervisor", al "capo team" fino al più latino "assistente tecnico" - e che di fatto ha anche il compito di badare alla dedizione al lavoro degli operatori. E la flessibilità, in questi casi, non è ritenuto un requisito positivo: meglio una bella sana rigidità di tipo fordista. Il tutto per un corrispettivo che oscilla tra un milione e 100 mila lire e un milione e 800 mila lire, a seconda delle ore, dei turni e delle anzianità, almeno laddove quest'ultima voce ha un significato.

Non tutti i call center funzionano alla stessa maniera. Ci sono

quelli che assomigliano davvero a catene di montaggio, con pause e numero di squilli e tutto quanto il resto prestabilito per iscritto, quelli organizzati sulla base di criteri leggermente più umanizzati, quelli medievali. Un esempio, di quest'ultimo tipo può essere quello della Atesia, a Roma, dove agli operatori viene richiesto addirittura di pagare una quota per l'utilizzo della postazione di lavoro, come se si trattasse di materiale noleggiato da parte di chi lavora in proprio, cioè con la faticosa partita Iva. Appartiene sicuramente alla fascia più raffinata, invece, il call center ancora in fase di avviamento della Telcos, la società che raccoglie telefonicamente le giocate al Lotto: «Qui, a Napoli - racconta Gianluca Daniele del Nidil - ai lavoratori viene offerta la possibilità di organizzare i turni su "prenotazione", cioè su base volontaria. Ma chi si assenta senza giustificazione e senza avvertire in tempo, rischia la rescissione del contratto. «Il fatto è che non esiste una categoria che raccolga tutti i lavoratori dei call center - spiega Giuseppe Francesco, della Slc-Cgil di Milano - ma a seconda del tipo di azienda i lavoratori si trovano con un contratto differente. Invece sarebbe proprio giunto il momento, viste le dimensioni che sta acquisendo il fenomeno, per ragionare su un contratto apposito per chi lavora in un call center, o quantomeno per stabilire regole e mansioni specifiche per queste migliaia di persone».

Eppure già molte conquiste sono state ottenute da quando, negli ultimi tre anni, molti centralini aziendali sono stati "esplorati" dal sindacato: perché in precedenza c'erano lacune clamorose nella regolamentazione del lavoro notturno e delle pause. «Quando Infostrada ha ottenuto l'incarico di curare il call center per la trasmissione televisiva "Carramba che fortuna" - racconta Franco Vanzati della Fiom - la consegna prevedeva il divieto assoluto di muoversi dal proprio posto tra le 21 e le 23. Sono stati necessari duri scontri sindacali per normalizzare le condizioni di lavoro anche in quella circostanza ritenuta "straordinaria" dall'azienda». Ma tuttora è un po' ovunque, in un call center c'è qualcuno che conta quante pipi scappano ai lavoratori.

Abbonatevi a

### Lavoro.it

COME TROVARLO, COME DIFENDERLO

Ogni martedì a casa vostra con

L'Unità

Per informazioni

Numero Verde

800-254188

Dal lunedì al venerdì ore 9-13 / 14-17

per sole 85.000 lire

