

Il centro ha il più elevato rapporto tra abitanti e addetti alle telecomunicazioni. I successi di Omnitel e Infostrada Ivrea, da ingegneri a centralinisti

I call center e i giovani cambiano l'economia della città dell'Olivetti

Marco Masciagi

IVREA Molti anni fa in questa cittadina a Nord Est di Torino circolava una battuta: «Se a Ivrea un leone scappa dallo zoo e divora un intellettuale, nessuno se ne accorgerà». I letterati, sociologi e architetti assoldati dall'Olivetti per progettare un nuovo modo di lavorare e di vivere erano così tanti che uno in meno non avrebbe fatto nessuna differenza. Oggi, quella battuta suonerebbe così: «Se a Ivrea un leone scappa dallo zoo e divora un operatore di un call center nessuno se ne accorgerebbe». E non potrebbe essere altrimenti: il capoluogo eporediese, con i suoi 25.000 abitanti e i 1200 telefonisti di Omnitel e Infostrada è, insieme a Catania, la città italiana con il rapporto più alto tra popolazione e numero di impiegati in questo settore.

Ma le trasformazioni intervenute nel corso del tempo non hanno significato soltanto il passaggio da Paolo Volponi, Franco Ferrarotti e Marcello Nizzoli ai vari Stefano, Roberto e Paola che da anni spiegano a milioni di italiani la differenza tra un codice Pin e un codice Puk. La trasformazione più radicale è stata

quella da centro di eccellenza tecnologica a capitale di ciò che, da più parti, viene considerato il nuovo lavoro dequalificato. «Un parallelo che sta in piedi solo dal punto di vista morfologico», spiega Renato Casarotto, direttore delle Risorse Umane di Infostrada. «Come nella produzione di piastre elettroniche, anche nei call center abbiamo prevalenza di organizzazione, processi e sistemi informativi. Con la differenza che per fare le piastre l'operaio non deve aggiungere valore: se c'è un problema deve schiacciare un bottone e arrivano i tecnici. Nel call center invece, quando la telefonata arriva all'operatore, sono le sue capacità di comunicazione, di intraprendenza, il suo sapere valutare la situazione a fare la differenza. Ecco perché, per primi, abbiamo aperto ai laureati. Ci serviva gente in grado di interpretare i problemi posti dalla clientela di un'azienda nata per il mercato business e chiamata a competere con Telecom Italia su un mercato di 25 milioni di utenti».

Non lavorano più Volponi e Sottsass, nascono le boutique e proliferano le agenzie di viaggio

Di quella prima generazione di assunti fanno parte Evelina e Riccardo, entrambi di 27 anni. Quando sono entrati in Infostrada, nel '98, erano due di quei tanti studenti universitari intenzionati a starci sei mesi per mettere da parte qualche quattrino. Tre anni dopo, non solo continuano a lavorare per Infostrada, ma si sono anche sposati. Domattina lei - operatrice del 156, il servizio che serve i clienti business - andrà al lavoro alle 8 e rincerà intorno alle 16.30, quando lui - team leader al 155, cliente della domestica - sarà già uscito per il turno delle 15. Il ricongiungimento è previsto intorno alle 23.30, quando lei sarà già addormentata.

Nonostante questi ritmi, entrambi parlano con entusiasmo della loro prima esperienza di lavoro. «Il nostro call center esteticamente è il massimo:» spiega Evelina - è luminoso, il design delle postazioni gradevole ed il color verde dei tavoli molto riposante». «Gli inizi poi sono stati entusiasmanti:» ricorda Riccardo - quando sugli schermi Tv del

call center ho visto passare il nostro primo spot durante "Quelli che il calcio" ho assistito al finimondo. Sono iniziate a piovere telefonate da tutta Italia: il brusio sommesso dei primi giorni è diventato d'un tratto un rumore assordante». «Facevamo a gara a chi faceva più contratti,» spiega Roberta, gemella di Evelina, team leader del 155, e fidanzata di Antonello anche lui dipendente Infostrada, area tecnica - per spostarci da una postazione all'altra anziché camminare, correavamo. Quando mio zio, dopo una vita passata in Olivetti, ha assistito a queste scene è rimasto secco».

Ma come è stato possibile convincere centinaia di giovani eporediesi di cultura medio alta, i cui genitori e nonni sono stati per generazioni tra i lavoratori più coccolati d'Italia, ad accettare un lavoro ripetitivo e organizzato su turni? «Davanti per scontato il cambiamento di mentalità», spiega Casarotto. «Il quinquennio dal '94 al '98 in Canavese è stato terrificante: ci furono sindromi depressive di massa e suicidi. I giovani credevano di rimanere disoccupati a vita: non avevano un modello di sviluppo professionale».

Molti apparentemente continuano a non averlo, ma nell'attesa di

trovarlo si ritrovano con molti più soldi rispetto agli anni dell'università e delle grandi ambizioni. «Quando scopro che i miei colleghi pensano che Ivrea sia una città in miseria, mi viene da ridere», spiega Giovanni Maggia, professore di Storia economica all'Università di Torino, ex sindaco d'Ivrea e grande conoscitore della storia olivettiana. «Il problema della città è che oramai non fa che esportare intelligenze, e il risultato sono molte piccole aziende che, per carenza di risorse umane, non riescono a crescere. Quanto ai giovani, credo che se c'è una cosa che non gli manca siano proprio i soldi». Lo testimoniano le boutique di Cacharel, di Max & Co. e le agenzie di viaggi che stanno cambiando il volto della città in cui per decenni si sono cercate le risposte alle domande che tormentavano Adriano Olivetti: «Può l'industria darsi dei fini? Si trovano questi semplicemente nell'indice dei profitti? Non vi è qualcosa di più affascinante, una destinazione, una vocazione anche nella vita di fabbrica?». Questioni che a 46 anni di distanza hanno perso parte del loro fascino, ora che le domande cui si risponde a Ivrea riguardano perlopiù carte ricaricabili, SMS e conti telefonici.



Un palazzo dell'Olivetti

La flessibilità negoziata di orari e formazione consente di creare nuovi posti di lavoro. L'esempio della Volkswagen verrà seguito dalla Bmw Germania, i meccanici provano la formula "5000"

Massimo Burzio

FRANCOFORTE Contratti di lavoro flessibili ma non penalizzanti per i lavoratori, un'offerta costante di nuovi modelli. Sono queste le principali strategie con cui l'industria automobilistica tedesca cerca di rispondere alla contrazione del mercato europeo e, soprattutto, interno. Gli ultimi dati, infatti, parlano chiaro: da gennaio ad agosto 2001, in tutta Europa, sono state immatricolate 10.297.081 vetture nuove e cioè quasi 102.000 in meno rispetto allo stesso periodo dell'anno passato (-1%). I numeri dell'associazione continentale dei Costruttori (Acea) dicono che anche in agosto si è registrata una flessione e le immatricolazioni sono state complessivamente 889.547 (-1,6% nel raffronto con agosto 2000). In Germania il calo è stato, negli otto mesi, di quasi 45.000 unità anche se in agosto c'è stata una lieve ripresa (+2,3%) dovuta, però, soprattutto alle vendite dei veicoli commerciali che qui sono computati con le auto. La situazione, insomma, non è rosea anche perché in Europa non è soltanto la Germania ad essere in rosso. In negativo ci sono quasi tutti i mercati con le eccezioni dell'Italia e della Svizzera che sono in perdita lieve (-0,5% e -0,3%) e di Francia, Spagna e Gran Bretagna che, invece, hanno resistito alla contrazione della domanda. Se, poi, pensiamo ai recenti fatti americani e alle conseguenze che questi avranno sull'intera economia mondiale, diviene difficile pensare al futuro prossimo con ottimismo. Nonostante tutto questo, comunque, il 2001 si dovrebbe chiudere con 14 milioni di vendite globali e, cioè, in



La nuova Volkswagen Polo

pareggio con il 2000. A fronte di questi scenari negativi, gli industriali dell'auto stanno approntando delle contromosse come, appunto, le nuove forme di contratto e un'offerta costante di prodotti inediti o rinnovati. E' questa è la vera inversione di tendenza voluta e cercata dai costruttori tedeschi e, in particolare, dalla Volkswagen. Nel primo caso si tratta dell'accordo sulla flessibilità firmato, anche grazie all'impegno personale del Cancelliere Schröder, con il Sindacato IG Metal e che si chiama "5000x5000". Questo prevede che negli impianti VW di Wolfsburg e Hannover vengano assunti con contratto flessibile e da aprile 2002, 5000 disoccupati con una retribuzione di 5000 marchi al mese (circa 5 milioni di lire). L'orario di lavoro sarà di 35 ore settimanali aumentabili ad un massimo di 42 per 5 gior-

ni la settimana. Nell'intesa figurano anche 3 ore di qualificazione settimanali di cui soltanto la metà retribuite ma è incluso un bonus di partecipazione agli utili. Si tratta di un accordo innovativo e che dimostra come possa esistere una "flessibilità positiva" grazie alla quale i lavoratori non sono soltanto dei costi da abbattere ma rappresentano, invece, delle risorse da valorizzare.

La formula "5000x5000" (attuata con una società ad hoc affiliata alla VW) dovrebbe essere applicata anche alla Bmw che nel 2004 vorrebbe gestire con questo sistema i rapporti di lavoro nel suo nuovo stabilimento di Lipsia. Occorre, comunque, ricordare che la "5000x5000" si configura diversamente rispetto ai precedenti contratti dei metalmeccanici tedeschi che sia alla Volkswagen sia nella

Bassa Sassonia (la zona dov'è maggiore la concentrazione di fabbriche d'auto) hanno trattamenti salariali superiori del 20% a fronte di un minor numero di ore lavorative. Per queste ragioni il sindacato IG Metal e i Consigli di Fabbrica di DaimlerChrysler, Porsche e Bmw hanno avuto non poche perplessità. La questione si è però risolta grazie all'intervento di Schröder che si trova a gestire 4 milioni di senza lavoro e che tra i suoi impegni elettorali ha proprio la lotta alla disoccupazione.

Altro strumento per il rilancio dell'industria tedesca dell'auto è quello del lancio di nuovi modelli. La Volkswagen, al Salone di Francoforte, lo dimostra con le nuove Audi A4 Variant, la VW Polo, la Skoda Superb, il prototipo Seat Tango,

la Lamborghini Murcielago e con molti interventi sui modelli già in commercio. E altrettanto, ad esempio, fanno la Bmw (Serie 7), la Opel con la concept Signum² da cui nascerà la nuova Vectra e, infine, la Mercedes con il suo monovolume Vaneo.

Infine, per quanto riguarda VW, è ormai ufficiale un cambio della guardia ai vertici. Ferdinand Piech, ad aprile 2002, lascerà il timone a Bernd Pischetsrieder, l'ex presidente della Bmw. Quest'ultimo si era dimesso dalla Casa bavarese perché considerato "il responsabile" (o almeno "uno dei responsabili") del flop Bmw - Rover. Ma ha indubbe capacità tecniche, di marketing e vendite. Almeno stando a quanto confermano persino i suoi avversari più accaniti.

L'Opec è pronta ad intervenire contro un rincaro dei prezzi petroliferi

DUBAI L'Opec, l'Organizzazione dei paesi esportatori di petrolio, è pronta a intervenire qualora il prezzo del greggio dovesse raggiungere livelli inaccettabili come conseguenza dell'attacco terroristico contro gli Usa. Lo ha assicurato il ministro del Petrolio degli Emirati arabi uniti, Obaid bin Saif. «Se troveremo che i prezzi hanno superato un livello accettabile e occorre aumentare la produzione, prenderemo le misure necessarie in modo rapido», ha dichiarato il ministro. Alla richiesta di precisare quale prezzo farebbe scattare l'intervento dell'Opec, Obaid bin Saif ha osservato che «qualsiasi prezzo superiore ai 30 dollari al barile sarebbe ovviamente inaccettabile». Attualmente il prezzo del greggio si aggira intorno ai 26 dollari e la scorsa settimana ha registrato alcuni strappi come

conseguenza dell'attentato terroristico alle Torri gemelle e al Pentagono. Secondo il ministro, comunque, l'aumento del 10% registrato dopo martedì è solo il frutto della speculazione, perché il greggio immesso sul mercato è sufficiente. Già nei giorni scorsi l'Opec ha mostrato la disponibilità ad aumentare il flusso di greggio sui mercati internazionali, nel momento di maggiori tensioni sui prezzi. Un atteggiamento, questo, che ha trovato l'apprezzamento dell'Unione Europea. Bruxelles, così come gli Stati Uniti, teme che un rincaro del petrolio possa avere un effetto negativo sull'economia europea che già mostra segnali di rallentamento e che, probabilmente, si avvierebbe verso una chiara recessione se si manifestasse uno shock petrolifero.



UN MILIONE DI FIRME PER CAMBIARE UNA LEGGE INGIUSTA

LA LEGGE SUL DIRITTO SOCIETARIO E SULLE COOPERATIVE

APPROVATA RECENTEMENTE DALLA

CAMERA DEI DEPUTATI

MISCONOSCE LE COOPERATIVE E LE COLPISCE

CON NORME CHE NE NEGANO LA FUNZIONE

ECONOMICA E SOCIALE

ORA TOCCA AL SENATO CHE PUÒ INTERVENIRE PER CAMBIARLA

NEL RISPETTO DELLA COSTITUZIONE E DELLA LIBERTÀ DI IMPRESA

IN UN MERCATO LIBERO E APERTO A TUTTI

FIRMA ANCHE TU LA CARTOLINA-APPELLO

PER SOSTENERE E DIFENDERE IL VALORE DELLA COOPERAZIONE

E PER CAMBIARE UNA LEGGE INGIUSTA

CHIEDI LA CARTOLINA-APPELLO NELLA TUA COOPERATIVA, NEI PUNTI VENDITA COOP E CONAD, NELLE SEDI LOCALI DI LEGACOOP.

LA TUA FIRMA E QUELLE DEI TUOI FAMILIARI SONO

UN CONTRIBUTO IMPORTANTE PER DIFENDERE UNA CAUSA GIUSTA, QUELLA DELLA COOPERAZIONE E DELLA SUA FUNZIONE SOCIALE

Il mercato immobiliare teme l'effetto recessione

SANTA MARGHERITA Gli attentati negli Stati Uniti potrebbero far mutare le aspettative fino a ieri consolidate riguardo all'andamento dei mercati immobiliari mondiali. Lo si legge nel rapporto d'autunno del centro studi Scenari Immobiliari, diffuso nel corso dell'annuale convegno a Santa Margherita. Le previsioni per fine 2001 che confermano l'andamento positivo dei mercati immobiliari di buona parte dell'Europa occidentale e degli Stati Uniti non dovrebbero modificarsi, sostengono gli esperti, data l'inerzia tipica di questo mercato. Per quanto riguarda invece il prossimo anno,

si legge nel rapporto, «l'incertezza, ad oggi, è ampia ed è l'unico fatto certo». «Io mi auguro che ci sia grande solidarietà di tutti i mercati finanziari - afferma Carlo Alessandro Negri Puri, amministratore delegato di Pirelli Real Estate - perché è evidente che l'apertura di Wall Street sarà un momento critico non solo in questo settore ma per tutta l'economia. Per quanto riguarda gli immobili, in periodi congiunturali difficili, essendo tra i beni rifugio, non subiscono particolari effetti negativi. Sempre se c'è una tenuta generale dei mercati».

Bnl aumenta l'utile netto nel semestre

MILANO Per Bnl il primo semestre 2001 segna un utile netto di 470 miliardi (+35,5%) e di 521 miliardi (+22%) per il gruppo. Il risultato lordo di gestione aumenta del 15% a livello di gruppo con 1.452 miliardi: Bnl Spa vi ha contribuito con 1.067 miliardi (+18%). Il gruppo registra un utile ordinario di 792 miliardi (+14%), la Banca di 661 miliardi (+34%). Migliorata, a livello di gruppo, la qualità del credito erogato, grazie anche all'adozione di politiche selettive degli impieghi. Le posizioni di dubbio realizzo calano del 3,4%.