

# bollettino di **Inchiesta**

**DIPARTIMENTO INCHIESTA NAZIONALE**

*Direttore responsabile:* Bianca E. Bracci Torsi  
*Responsabile Dipartimento Inchiesta:* Vittorio Mantelli

## *Fausto for president!*

di **Paolo Ferrero** (Segreteria nazionale Prc)



Questo bollettino del Dipartimento inchiesta testimonia di una rimessa al centro del tema dell'inchiesta nel lavoro politico del nostro partito. Dopo la "scoperta" dell'importanza dell'inchiesta, siamo passati per una fase in cui l'inchiesta era stata un po' appaltata agli "specialisti". Oggi mi pare che il nodo dell'inchiesta – sia nella sua valenza conoscitiva, sia nella sua valenza di espressione di soggettività dei soggetti coinvolti – stia nuovamente acquisendo il ruolo centrale che gli spetta nella definizione di una politica comunista. Penso al lavoro che si sta impostando sul Mezzogiorno o a quello sul leghismo al Nord. Penso in particolare al lavoro di inchiesta sui Call Center che si è intrecciato fortemente con il lavoro politico ed è diventato il cuore pulsante della costruzione di una vertenza che ha tutte le potenzialità per diventare la prima vertenza nazionale del lavoro precario. In ogni caso, di questo potrete leggere nel bollettino e non voglio togliervi il gusto della sorpresa. Mi pare invece utile sottolineare un altro elemento. Questo bollettino vi capita tra le mani in una fase politica caratterizzata dalla discussione sulle primarie. Alcuni tra di voi possono pensare che inchiesta e primarie non c'entrano nulla, anzi, che corrispondono a due modi opposti di fare politica, il primo basato sul coinvolgimento e sull'ascolto dei soggetti e il secondo basato sulla personificazione della politica e sulla riduzione dei soggetti ad oggetti. Io, al contrario, vorrei provare ad argomentare perché anche le primarie siano uno strumento utile alla ricostruzione del protagonismo sociale.

Innanzitutto un passo indietro. Il contesto in cui ci troviamo a fare politica è segnato dal bipolarismo. Nel decennio scorso è stata fatta una legge elettorale uninominale e maggioritaria con il preciso scopo di introdurre in Italia il bipolarismo, in modo da dar luogo ad una democrazia dell'alternanza. Le classi dominanti, che hanno guidato e appoggiato questo cambiamento, lo hanno fatto con uno scopo preciso: accompagnare l'omogeneizzazione politica e culturale delle forze politiche attorno alla gestione delle politiche neoliberiste, con una legge elettorale che permettesse la marginalizzazione o la distruzione delle forze politiche antisistema. E' stata la scelta del "taglio delle ali". Questa scelta non era però fine a se stessa e limitata all'universo della politica (alla sua semplificazione veniva detto), ma aveva un obiettivo costituente nel rapporto tra politica e società, proponendosi il fine di sterilizzare, rendere impermeabile il terreno della politica alle istanze sociali. Una politica priva della dimensione dell'alternativa e una società priva della dimensione politica sono i due obiettivi, le due facce della stessa medaglia di chi in Italia ha introdotto il bipolarismo.

In questi anni ci siamo quindi trovati a fare politica in un contesto ostile, in una situazione che "costituzionalmente" non prevedeva la nostra esistenza, anzi che utilizzava il

<http://www.rifondazione.it/inchiesta>  
[inchiesta.prc@rifondazione.it](mailto:inchiesta.prc@rifondazione.it)

# 30

settembre 2005

Mensile del Partito della  
Rifondazione Comunista -  
Autorizzazione del  
Tribunale di PC n° 539 del  
12/07/2000 - Redazione:  
Viale del Policlinico, 131 -  
00161 Roma -  
Tel. 06/44182242;  
Fax 06/44182238.  
Poste Italiane SPA -  
Spedizione in abbonamento  
postale - D.L. 353/2003  
(CONV. IN L. 27/02/2004  
N.46) art. 1 comma 2 -  
DCB - Roma

### **L'inchiesta: da Gruppo a Dipartimento**

di *Vittorio Mantelli*

### **Inchiesta nazionale call center**

a cura di *Antonella Lizambri*

### **Articolo Napoli**

di *Assunta Aversa*

### **Inchiesta call center Torino**

di *Massimo Vecchione*

### **Un nuovo linguaggio, una nuova politica**

di *Marco Volpi*

### **L'inchiesta e i settori tec- nologicamente avanzati**

di *Sergio Bellucci*

### **Call center a Cagliari**

di *Vincenzo D'Ascanio*

### **Ex-Alfa di Arese**

di *Andrea Savi*

### **Bologna, Italia**

di *Alessandro Gulinati*

### **Il Dipartimento Mezzogiorno**

di *Salvatore Bonadonna*

### **Presentazione Inchiesta Prato**

di *Martino, Bagattini e Vangieri*

### **Questionario**

di *Vittorio Rieser*

### **L'inchiesta e le elezioni**

di *Marco Gelmini*



terreno legislativo per cercare di “abrogarci”. La legge elettorale maggioritaria uninominale è stata per la politica quello che la legge 30 vuole essere per il lavoro: il tentativo di abolire il lavoro contrattato e tutelato, in grado di esprimere una propria autonomia, per sostituirlo con il lavoro determinato unilateralmente dall’impresa.

In questo contesto ci dobbiamo porre il problema di come facciamo ad uscire da questa situazione, evitando che si stabilizzi. In primo luogo a me pare evidente che non si possa semplicemente tornare indietro. In politica – mi verrebbe da dire nella storia – non si può mai semplicemente tornare indietro; innestare la retromarcia e tornare al punto di partenza. Per questo mi pare difficile tornare ad un sistema elettorale proporzionale semplicemente facendo la battaglia con questo obiettivo. Oggi mi pare necessario agire sulle contraddizioni del sistema bipolare al fine di forzarlo di impedire la realizzazione degli obiettivi per cui è stato posto in essere e – per questa via – riproporre la questione del proporzionale. Le primarie si collocano qui.

In un sistema elettorale pensato per escludere le forze antisistema e per separare la politica dalla società, noi abbiamo posto il problema della partecipazione – di tutte le forme di partecipazione – come terreno fondamentale per “obbligare” la politica a ricomprendere l’alternativa tra le opzioni in campo. Abbiamo cominciato con la battaglia sui bilanci partecipativi, mutuando l’esperienza di Porto Alegre e ricostruendo percorsi di partecipazione. Ha seguito la stessa ispirazione la Fiom ponendo il problema della validazione degli accordi da parte dei lavoratori interessati. Così nell’estate scorsa abbiamo posto il problema delle primarie sul programma, per dirimere nodi e contraddizioni. Su questo percorso siamo arrivati all’esperienza pugliese: nel momento in cui vi era una impossibilità di decidere nell’ambito delle forze dell’Unione su chi dovesse fare il candidato a Presidente, abbiamo chiesto e ottenuto che la decisione avvenisse spostando in basso il terreno della sovranità. Abbiamo così ottenuto un importante precedente: nelle diatribe tra le forze politiche è “il popolo della sinistra” legittimato a dirimere le medesime. Che le prime primarie – scusate la cacofonia – della storia d’Italia le abbia vinte un candidato gay e comunista dovrebbe far riflettere coloro che non riescono ad andare oltre alla denuncia dell’americanizzazione della politica. Marx invitava a cogliere il rapporto dialettico che esiste tra forma e sostanza e di come la seconda possa essere diversa anche nella permanenza della prima.

Dopo le “primarie” pugliesi Prodi ha posto il problema della scelta del candidato premier attraverso una investitura popolare; noi abbiamo detto che mai una consultazione si sarebbe potuta fare su un nome solo e abbiamo avanzato la candidatura di Fausto Bertinotti. In questo modo, un processo che poteva avere caratteristiche plebiscitarie, si è immediatamente trasformato in un processo di partecipazione, in cui diversi candidati si presentano al giudizio della nostra gente. Che della “nostra gente” facciano parte anche i migranti e che il candidato sia scelto con un processo partecipativo a me pare una buona cosa. E’ evidente che vi è chi propone di fermare qui la partecipazione, limitandola alle persone; noi proponiamo e continueremo a proporre di andare oltre. Così come è evidente che anche oggi non si tratta solo di scegliere questo o quel candidato, ma sono in campo profili e propensioni diverse, che debbono essere fatte pesare. Il risultato di Fausto Bertinotti sarà importante per la definizione del profilo complessivo dell’Unione. Più voti si prendono più sarà possibile rendere l’Unione permeabile alle istanze sociali dei lavoratori, dei disoccupati, dei pensionati. La partecipazione di Fausto alle primarie non è quindi altra cosa da una strategia che cerca di riportare le soggettività sociali al centro della politica. Queste primarie – così come tutti i percorsi di partecipazione – sono per noi decisive al fine di rompere la separatezza tra società e politica e al fine di rimettere nella partecipazione popolare – e non nelle elite politiche – la sovranità delle decisioni politiche. Questa partita non si risolverà certo in pochi passaggi. Il braccio di ferro proseguirà nei prossimi anni riproducendo il dato di ambiguità e di instabilità che caratterizza l’equilibrio delle forze in campo oggi. Dalla nostra vi è il fatto che una volta scelta la strada della partecipazione è difficile tornare indietro, è difficile rinchiudere nuovamente il potere delle decisioni unicamente nelle stanze del potere. Mettere al centro la partecipazione e la democrazia è decisivo per modificare radicalmente questo sciagurato sistema politico. Anche per questo la partecipazione non dovrà arrestarsi alle soglie delle elezioni ma proseguire oltre. Se riusciremo a vincere le elezioni il nostro slogan dovrà essere: “disturbare il manovratore”, perché solo nel rapporto tra politica e conflitto sociale si può ottenere che l’alternativa torni a far parte del vocabolario del paese.

# L'inchiesta: da Gruppo a Dipartimento

di **Vittorio Mantelli** (responsabile nazionale Inchiesta)

*L'inchiesta: uno strumento conoscitivo a sostegno dell'iniziativa politica e delle lotte dei lavoratori*

La scelta di far nascere un Dipartimento Inchiesta scaturisce dalla necessità di incrementare il lavoro di ricerca politica facendolo passare da metodo conoscitivo utilizzato da pochi specialisti a supporto indispensabile per l'agire politico. Le vicende legate alla consunzione del lavoro lo dimostrano ampiamente.

Dal punto di vista del modello sociale e del modello produttivo la formazione economico-sociale del nostro Paese è in una fase di accelerata trasformazione. Tale trasformazione va indagata su diversi piani. Un esempio: dalla resistente "ideologia localistica" del Nord ai fenomeni di estrema precarizzazione (lavorativa e sociale) delle grandi aree metropolitane. La precarietà è oggi una caratteristica strutturale della società italiana. I lavoratori precari sono 3 milioni 244 mila su complessivi 22 milioni di dipendenti. A questo esercito di individui senza certezze per il futuro vanno aggiunte: a) le "partite IVA" (che neanche l'ISTAT riesce a contare); b) i contratti a tempo determinato sono circa la metà degli oltre 3 milioni di precari. Di questi 1 milione e 131 mila sono contratti a tempo pieno, mentre circa 500 mila sono i part-time. I co. co., oggi co.co.pro., sono circa il 32% pari a 1 milione e 36 mila unità. In realtà la mistificazione giuridico-normativa dei co.co.pro. maschera un rapporto di lavoro subordinato ed. equivale ad essere "senza diritti e senza rappresentanza".

In tutto il Paese il grande business del lavoro in affitto è conteso da decine di agenzie e conta su un mercato di circa 500 mila "contatti" (le virgolette sono d'obbligo). A questi si aggiungono 106 mila prestatori d'opera occasionali. Nel 2004 le ore lavorate da questa tipologia di lavoratori sono state 254 milioni, equivalenti ad una forza-lavoro di circa 155 mila operai impiegati a tempo pieno.

Per quanto concerne il lavoro interinale questi i dati essenziali: circa il 40% ha una durata inferiore a cinque giorni mentre il 22% ad un solo giorno! Soltanto il 5% dura fino a sei mesi. I rapporti di lavoro inferiori ad un mese sono passati dal 35% del 2000 a circa il 57% nel 2004 registrando così un andamento pesantemente negativo in termini occupazionali e di garanzia.

All'interno di questo quadro la legge 30 ci consegna 50 diverse tipologie contrattuali. Un elemento innovativo della legge 30 è il restyling del famigerato passaggio di ramo d'azienda. Infatti tutti i gruppi, sia industriali, che di servizi grandi, medi o piccoli, sono incentivati ad utilizzare l'out-sourcing. Eliminata la condizione di "autonomia funzionale progressiva", le aziende possono spostare il lavoro all'esterno senza limitazione di sorta e in tempi brevissimi.

L'esternalizzazione rappresenta lo strumento privilegiato per le imprese italiane. Allo stesso tempo è radicata e diffusa l'incapacità delle aziende di fare ricerca ed innovazione per sostenere la competizione internazionale con prodotti tecnologicamente avanzati. Si preferisce subappaltare perseguendo l'abbattimento del costo del lavoro. C'è una finalità strategica da parte del padronato che spiega le ragioni di tale preferenza: il passaggio di ramo d'azienda determina l'allontanamento dall'azienda-madre-committente realizzando così la separazione dal momento concreto dello sfruttamento del lavoro vivo e dissolvendo infine la contraddizione capitale-lavoro. In altri termini, diventa complicato ricomporre la filiera produttiva e quella dello sfruttamento. Una difficoltà che emerge con chiarezza nel caso dei Call center.

L'inchiesta permette proprio di fare luce sui meccanismi economici che presiedono alla regolazione dei rapporti di produzione. Per queste ragioni, l'inchiesta deve essere recuperata e svolta in ogni luogo di lavoro. Nelle ricerche pubblicate in questo numero del Bollettino, osserviamo come frequentemente lavoratori e lavoratrici non abbiano alcuna consapevolezza della loro forza contrattuale, non sappiano in quale punto della filiera si colloca il loro lavoro e non abbiano coscienza di classe, ossia di considerarsi cittadini nella stessa situazione economica e sociale, titolari di diritti e portatori di legittimi interessi.

L'inchiesta è uno strumento utile anche per mettere in rete le lotte, per costruire piattaforme, per progettare, per fornire strumenti analitici, ai soggetti portatori del conflitto.

Il percorso che ha preso il via con l'inchiesta nei Call center (inchiesta iniziata nel settembre 2004 e ancora in corso) e si è sviluppato in questi mesi attraverso momenti d'incontro con i lavoratori e le lavoratrici. Dalla lettura condivisa dei dati ha avuto origine la costruzione di una piattaforma nazionale e delle relative articolazioni nelle sedi locali. L'inchiesta è articolata su un livello locale ed uno nazionale. Il questionario è composto da 40 domande uguali per tutti gli intervistati e da ulteriori 4 domande gestite direttamente dai gruppi territoriali che (circa 100 compagni e compagne, lavoratori e lavoratrici coinvolti fino ad oggi).

In questo momento il Dipartimento considera prioritaria l'inchiesta nelle aree metropolitane. Aree dove sono presenti le cattedrali della precarietà: call center, centri commerciali, impianti per la logistica, aziende di servizi, medie e grandi imprese, pubblica amministrazione. Ci auguriamo che questo lavoro costituisca un contributo utile alla "Marcia sulle precarietà" che si terrà il prossimo autunno.

## I lavori proseguono...

- Call Center: è in calendario un convegno nazionale in ottobre con P. Ferrero, S. Bellucci, ecc...

- Fincantieri: in calendario gli incontri nei cantieri per approntare la prima fase d'inchiesta su progetto di V. Rieser, D. Sacchetto e D. Bubbico.

- Inchiesta sui localismi a Nord. Paolo Cacciari, responsabile del progetto, cura i rapporti con un gruppo del Nord e il dipartimento per l'inchiesta sulle trasformazioni sul Nord con cui organizzeremo un incontro ad hoc.

- Si sta costruendo un gruppo che si occuperà della questione meridionale insieme al dipartimento nazionale.

Il 7 settembre è convocata una riunione con il dipartimento Mezzogiorno presso la Festa nazionale a Roma. Si stanno calendarizzando con le segreterie delle federazioni interessate gli incontri per delineare il progetto d'inchiesta sugli stabilimenti petrolchimici di Priolo, Gela, Augusta e Milazzo - e sull'impianto siderurgico Ilva di Taranto e Piombino.

- Il Dipartimento nazionale Inchiesta sarà con le compagne E. Como e A. Lizambri al campeggio sulla precarietà organizzato a Palermo dal forum delle donne il prossimo settembre per presentare le ultime inchieste prodotte.

- Marco Gelmini curerà il filone dell'inchiesta sulla costruzione dei programmi partecipati.

# Inchiesta Nazionale Call Center\*

a cura di Antonella Lizambri

*...ogni operatore telefonico detto rep è collegato al cervellone acd automatic call distribution che appare e pulsa sul computer dei teamleader e ogni rep ha una login di accesso alla rete telefonica una login che sei tu tu sei la login in ogni istante ogni movimento della tua login sei tu io sono la login quando vedola mia login mi sembra io un altro io...*  
(Giorgio Falco, Pausa caffè, 2004, pag. 70)

L'inchiesta è stata condotta con la collaborazione e la partecipazione attiva dei compagni e delle compagne di alcuni tra i più importanti call centers italiani:

Atesia (Roma)	301
Cos. D'onofrio (Roma)	114
Cos. Torre (Roma)	41
Cos. Med (Roma)	93
Gecom (Roma)	9
Genertel (Trieste)	107
Inaction (Milano)	323
Tim (Roma)	17
Vodafone (Roma)	30
Wind (Roma)	64
Telegate (Torino)	150
Telecom, Tim, Albacom, Cos (Palermo)	123

Agli intervistati sono state chieste informazioni sul loro lavoro, cosa pesa loro di più, quali sono le loro prospettive, come giudicano il sindacato e cosa si aspettano dal conflitto e dalla mobilitazione collettiva. Sono stati raccolti **1.374 questionari**.

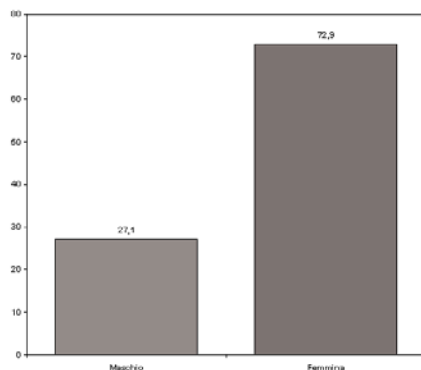
Quasi la metà di coloro che hanno risposto al questionario ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato (47%), mentre circa il 20% ha un contratto a termine, dal tempo determinato, al lavoro interinale/in somministrazione, fino ai contratti a contenuto formativo (cfl, apprendistato, inserimento, ecc...). Una quota molto alta – il 34,5%, pari a quasi 500 questionari – ha un contratto di lavoro parasubordinato, il cui status giuridico, cioè, si trova a cavallo tra il lavoro dipendente e il lavoro autonomo: di fatto, si tratta di lavoratori e lavoratrici economicamente dipendenti dal committente, inseriti nell'organizzazione del lavoro tanto quanto i loro colleghi assunti a tempo indeterminato, privi però dei diritti del lavoro dipendente tradizionale e di qualsiasi garanzia di continuità del posto di lavoro. A questo gruppo appartengono prevalentemente gli ex collaboratori coordinati e continuativi ora lavoratori a progetto, ma anche i lavoratori con partita Iva, i collaboratori occasionali e gli associati in partecipazione.

\* L'inchiesta si concluderà in autunno: stanno raccogliendo i questionari i compagni, le compagne, i lavoratori e le lavoratrici di Cagliari, Reggio Calabria, Bologna, Messina, Catania e Torino. I grafici completi sono a disposizione sul sito: <http://rifondazione.it/inchiesta>

	Tipo di contratto e sesso		
	tempo indeterminato	tempo determinato	parasubordinati
maschio	28,0%	27,1%	24,6%
femmina	72,0%	72,9%	75,4%
totale	100,0%	100,0%	100,0%



Nei call centers italiani lavorano soprattutto donne: nel nostro campione sono poco meno dei due terzi del totale, con una leggera prevalenza all'interno del gruppo dei parasubordinati.



I dati raccolti sfatano uno dei pregiudizi più diffusi intorno a questo tipo di lavoro, quello cioè che si tratti di un impiego destinato prevalentemente a giovani in ingresso nel mercato del lavoro, molti dei quali starebbero ancora studiando. In realtà, se è vero che poco meno della metà dei lavoratori e delle lavoratrici intervistate ha meno di 29 anni (48%), il **39% ha tra i 30 e i 40 anni e il 13% addirittura oltre i 40**. In genere i lavoratori più giovani hanno più frequentemente un contratto di lavoro a tempo determinato. Una quota relativamente alta di parasubordinati ha invece oltre 40 anni. Si tratta prevalentemente di donne, che probabilmente rientrano nel mercato del lavoro dopo la cura dei figli: poco meno del 50% delle donne con più di 40 anni è impiegato, infatti, con questa formula contrattuale.

#### Età per tipo di contratto

	tempo indeterminato	tempo determinato	parasubordinati	totale
fino a 29	39,4%	58,6%	52,7%	47,7%
da 30 a 39	49,6%	31,1%	29,8%	39,2%
oltre 39	11,0%	10,2%	17,5%	13,1%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Meno di un terzo degli intervistati sta ancora studiando. Più del 70% ha invece già finito il proprio percorso di studi ed è dunque pienamente inserito nel mercato del lavoro. Il 50% del campione, d'altra parte, svolge questo lavoro da più di quattro anni.

#### Anzianità

	N	%
fino 1 anno	321	23,4
2-3 anni	351	25,6
oltre 4 anni	697	50,9
totale	1369	100,0

#### Stai ancora studiando

	N	%
no	950	70,6
si	388	28,8
altro	7	0,5
totale	1345	100,0

Il **titolo di studio** è relativamente alto: poco meno del 75% è infatti in possesso del diploma di scuola superiore, mentre più del 20% ha addirittura la laurea. Soltanto il 5% del totale ha la licenza media: per questi è molto più probabile essere assunti con un contratto a tempo determinato o di collaborazione.

#### Titolo di studio per tipo di contratto

	tempo indeterminato	tempo determinato	parasubordinati	totale
licenza media inferiore	1,9%	9,5%	6,6%	4,9%
diploma scuola superiore	74,1%	72,6%	75,2%	74,2%
laurea	24,1%	17,9%	18,2%	20,9%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Per i lavoratori e le lavoratrici intervistate il lavoro nei call centers è soprattutto **stressante** (32%). Questo giudizio sale a più del 40% tra coloro che fanno da più tempo questo lavoro, mentre tra quelli che lavorano da meno di un anno il lavoro è soprattutto semplice (34%) o noioso (25%).

#### Come ti sembra il lavoro per anzianità

	fino 1 anno	2-3 anni	oltre 4 anni	totale
umiliante	2,5%	4,4%	4,9%	4,2%
stressante	12,3%	31,8%	41,7%	32,3%
noioso	24,8%	16,0%	19,4%	19,8%
semplice	33,6%	25,7%	18,6%	23,9%
interessante	26,7%	22,2%	15,4%	19,8%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Trovano il lavoro nei call centers interessante quasi esclusivamente coloro che hanno un titolo di studio basso (43%); i laureati rispondono più frequentemente che si tratta di un lavoro semplice (24%), noioso (23%) o addirittura **umiliante** (7,5%).

#### Come ti sembra il lavoro per titolo di studio

	licenzia media inferiore	diploma scuola superiore	laurea	totale
umiliante	1,5%	3,4%	7,5%	4,2%
stressante	20,0%	33,6%	30,1%	32,2%
noioso	6,2%	19,9%	22,6%	19,8%
semplice	29,2%	23,3%	24,4%	23,8%
interessante	43,1%	19,8%	15,4%	20,0%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Di fatto, **poco meno dell'80% dei lavoratori e delle lavoratrici intervistate non è soddisfatta del proprio lavoro**. Tra questi, il 35% pensa comunque che sia meglio di tanti altri lavori e l'11% che sia un lavoro come altri. Il 19% ammette di non essere soddisfatta e di accettare queste condizioni soltanto perché è difficile trovare di meglio sul mercato del lavoro. Sono soprattutto quelli che lavorano da più tempo nei call centers che si dichiarano totalmente insoddisfatti (16%).

#### Sei soddisfatto del lavoro che fai per anzianità

	fino 1 anno	2-3 anni	oltre 4 anni	totale
non lo so, non ci ho mai pensato	3,1%	2,6%	1,5%	2,1%
no per niente	7,8%	7,1%	15,9%	11,7%
no, ma è un lavoro come un altro	11,6%	11,4%	11,2%	11,4%
no, ma è meglio di tanti altri lavori	30,7%	38,3%	34,6%	34,7%
no, ma è l'unico che ho trovato	18,5%	17,4%	20,7%	19,3%
si	28,2%	23,1%	16,2%	20,8%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Peraltro, non sembra esserci differenza nella percezione del proprio lavoro e nel livello di insoddisfazione tra i lavoratori con contratto stabile e i lavoratori a termine o in collaborazione. Infatti, anche tra i lavoratori a tempo indeterminato, ben l'85% non è soddisfatto del proprio lavoro, anche se circa la metà di questi è consapevole che è comunque meglio di tanti altri lavori (40%). Inoltre, il 40% dei lavoratori stabili – soprattutto quelli che svolgono da più tempo questo lavoro – lo ritengono stressante.

Tra le cose che pesano di più prevalgono **la ripetitività delle mansioni** (il 18% del totale e il 30% tra coloro che lavorano da meno di un anno), **la mancanza di prospettive** (15%) e **le condizioni ambientali di lavoro** (17%). **Lo scarso rispetto della dignità** come lavoratore e lavoratrice viene indicata dal 11% del campione e in particolare dai collaboratori (15%). Coloro che lavorano da più tempo nel call center subiscono più degli altri anche la mancanza di prospettive, indicata come motivo prevalente di insoddisfazione in ben il 19% dei casi. Tra chi lavora da meno di un anno, prevale invece l'incertezza della garanzia del posto di lavoro (19%).

**Cosa ti pesa di più nel tuo lavoro per anzianità**

	fino 1 anno	2-3 anni	oltre 4 anni	totale
le condizioni ambientali	8,4%	23,3%	17,6%	17,0%
la ripetitività	30,5%	13,3%	14,2%	17,7%
gli orari di lavoro	1,3%	4,1%	9,2%	6,1%
i ritmi di lavoro	3,0%	3,2%	5,1%	4,2%
lo scarso rispetto della tua dignità come lavoratore	6,7%	11,5%	13,3%	11,3%
l'irregolarità dei pagamenti	2,3%	3,2%	1,2%	2,0%
il controllo continuo sul lavoro svolto	4,7%	1,8%	1,4%	2,2%
il rapporto con i capi	0,3%	2,9%	1,8%	1,8%
la mancanza di prospettive	9,4%	12,7%	19,0%	15,2%
l'incertezza della garanzia del posto di lavoro	18,8%	17,4%	7,8%	12,8%
la bassa retribuzione	8,4%	3,8%	7,2%	6,6%
le scarse opportunità di formazione	1,7%	6,0%	1,1%	1,1%
niente in particolare	4,4%	2,1%	1,1%	2,1%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Allo stesso modo, se i lavoratori a termine e i collaboratori subiscono soprattutto l'incertezza del posto di lavoro (rispettivamente il 24% e il 20%), ai lavoratori a tempo indeterminato pesa la mancanza di prospettive (21%).

**Cosa ti pesa più del lavoro per tipo di contratto**

	tempo indeterminato	tempo determinato	parasubordinati	totale
le condizioni ambientali	17,8%	14,2%	17,1%	16,9%
la ripetitività	16,2%	17,2%	19,7%	17,6%
gli orari di lavoro	10,9%	3,8%	0,9%	6,1%
i ritmi di lavoro	6,3%	3,8%	1,6%	4,2%
lo scarso rispetto della tua dignità come lavoratore	10,2%	7,1%	15,1%	11,3%
l'irregolarità dei pagamenti	0,7%	5,9%	1,8%	2,0%
il controllo continuo sul lavoro svolto	1,5%	3,8%	2,4%	2,2%
il rapporto con i capi	1,3%	2,5%	2,0%	1,8%
la mancanza di prospettive	21,3%	7,5%	11,1%	15,2%
l'incertezza della garanzia del posto di lavoro	3,0%	23,8%	20,4%	12,9%
la bassa retribuzione	7,3%	7,1%	5,5%	6,6%
le scarse opportunità di formazione	1,5%	0,8%	0,7%	1,1%
niente in particolare	2,1%	2,5%	1,8%	2,1%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tra coloro che hanno un contratto di lavoro a termine o di collaborazione, **più del 80% spera di fatto di essere assunto**, soprattutto se svolge da più tempo questo lavoro. Tra chi vorrebbe essere stabilizzato, quasi il 34% riconosce tuttavia – per realismo o per scoraggiamento – che non ci sono le condizioni. Soltanto il 15% non è interessato a un contratto a tempo indeterminato: si tratta soprattutto di coloro che lavorano da meno di un anno (29%) e che stanno ancora studiando (più del 40%).

**Stai ancora studiando per posto fisso**

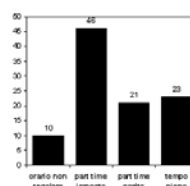
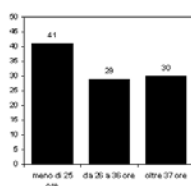
	no	si	altro	totale
no, non sono interessato	8,4%	30,4%	16,7%	14,9%
si, ma tanto non ci sono le condizioni	33,4%	23,0%	16,7%	30,2%
si, lo spero	57,5%	41,9%	33,3%	52,7%
non ci ho mai pensato	0,7%	4,7%	33,3%	2,2%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Stai ancora studiando per anzianità**

	fino 1 anno	2-3 anni	oltre 4 anni	totale
no, non sono interessato	28,9%	8,5%	6,3%	15,0%
si, ma tanto non ci sono le condizioni	28,1%	31,2%	33,9%	30,8%
si, lo spero	40,4%	57,7%	59,2%	52,1%
non ci ho mai pensato	2,6%	2,7%	0,6%	2,1%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La maggior parte dei lavoratori e delle lavoratrici intervistate lavorano meno di 25 ore a settimana. Il 44% sono uomini e il 42% donne: il 51% delle lavoratrici ha fino a 29 anni di età, il 38% un'età compresa tra i 30 e i 39 anni e il 27% più di 39 anni.

**Orario di lavoro (valori %)**



Per questi si tratta prevalentemente di una scelta imposta. Il 44% del campione (pari a più dei due terzi dei part timers) dichiara infatti che il part time è l'unica condizione che gli è stata offerta. Si tratta soprattutto di coloro che lavorano con contratti a termine o di collaborazione da più di due anni (54,5%) o viceversa di quelli che sono stati assunti subito a tempo indeterminato (76,5%).

Soltanto il 23,5% ha scelto di lavorare part time: si tratta soprattutto di quelli che hanno un contratto a termine e lavorano da meno di un anno. Il 12% del campione non ha invece un orario di lavoro fisso.

**Orario di lavoro per anzianità**

	fino 1 anno	2-3 anni	oltre 4 anni
orario non regolare	17,9%	11,0%	5,5%
part time - unica condizione	36,5%	67,6%	40,4%
part time - come scelta	34,0%	15,3%	17,9%
a tempo pieno	11,6%	6,1%	36,2%
totale	100,0%	100,0%	100,0%

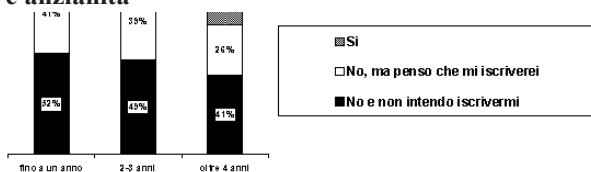
**Orario di lavoro per tipo di contratto**

	tempo indeterminato	tempo determinato	parasubordinati
meno di 25 ore	44,6%	46,6%	33,9%
da 26 a 36 ore	19,8%	30,1%	40,7%
oltre 37 ore	35,6%	23,3%	25,4%
totale	100,0%	100,0%	100,0%

Circa il 22% dei lavoratori e delle lavoratrici è iscritto ad un sindacato e sono soprattutto coloro che hanno un contratto di lavoro a tempo indeterminato (35%) e con oltre 4 anni di anzianità lavorativa, mentre gli iscritti parasubordinati sono circa il 12% contro il 7,5% di coloro con un contratto a tempo determinato. Il 45,4% degli intervistati non ha intenzione di iscriversi: questi hanno fino a 1 anno di anzianità lavorativa (51,8%) e dai 2 ai 3 anni di anzianità (48,8%).



Iscrizione al sindacato e anzianità



La non iscrizione al sindacato è dovuta da un lato alla mancata fiducia nelle organizzazioni sindacali (23,4%) e al fatto che si pensa di iscriversi quando se ne avrà bisogno (22,7%). Il 16,5% dichiara comunque che non è iscritto perché crede di non restare ancora per molto nel call center.

Il 32,8% dei lavoratori e delle lavoratrici che dichiara che si iscriverà sono soprattutto quelli con un contratto di lavoro a tempo determinato (42,5%), e parasubordinati (37,4%) e infine a tempo indeterminato (25,4%). Anche in questo ultimo caso pesa l'anzianità lavorativa: infatti quelli che dichiarano che si iscriveranno sono il 41% tra quelli che lavorano da 1 anno, il 39,1% con un'anzianità dai 2 ai 3 anni e infine il 40,9% di coloro che lavorano da più di 4 anni.

Perché non sei iscritto per tipo di contratto

	tempo indeterminato	tempo determinato	parasubordinati	totale
non saprei come fare	3,3%	8,2%	9,9%	7,0%
non mi serve	12,3%	9,1%	15,4%	12,8%
costa troppo	6,8%	4,1%	3,1%	4,7%
mi iscriverò quando ne avrò bisogno	17,8%	25,6%	25,3%	22,5%
nessuno me lo ha chiesto	4,9%	11,0%	6,8%	7,0%
non mi fido dei sindacati	35,8%	16,9%	15,9%	23,6%
non credo di restare ancora per molto in questo call center	15,0%	15,1%	18,5%	16,4%
ho paura delle conseguenze che potrebbe avere	4,1%	7,3%	5,2%	5,3%
altro		2,7%		0,6%
<b>totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Le azioni collettive che i lavoratori e le lavoratrici dichiarano utili per tutelare i propri interessi e diritti, sono: associarsi ad una organizzazione sindacale (22,1%) in particolare per coloro con un contratto a tempo indeterminato, unirsi di volta in volta con i colleghi (16,3%), scioperare (13,4%) e mettere in rete le esperienze dei lavoratori dei call center (12,6%), discutere individualmente con il committente/datore di lavoro (12%). Vi è poi il 20,8% di lavoratori e lavoratrici soprattutto coloro con contratto a tempo determinato o di parasubordinazione, che ritengono non vi siano azioni collettive utili (rispettivamente 20% e 25%), e preferiscono unirsi di volta in volta con i colleghi e discutere individualmente con il datore di lavoro. Ciò mette in risalto la particolare condizione lavorativa e la ricattabilità a cui sono esposti coloro che hanno un contratto precario.

Quali azioni di tutela ritieni preferibili?



## Quali azioni ritieni utili per tipo di contratto

	tempo indeterminato	tempo determinato	parasubordinati	totale
associarsi ad una organizzazione sindacale	25,5%	18,8%	19,3%	22,1%
scioperare	15,3%	12,5%	11,4%	13,4%
mettere in rete le esperienze dei lavoratori dei call center	11,7%	12,9%	13,7%	12,6%
unirsi di volta in volta con colleghi della stessa azienda	15,1%	19,2%	16,5%	16,3%
fare pubblicità negativa all'azienda	2,2%	2,2%	3,7%	2,7%
discutere individualmente col committente/datore di lavoro	11,9%	14,3%	10,9%	12,0%
nessuna, tanto è inutile	18,3%	20,1%	24,6%	20,8%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Inoltre i lavoratori e le lavoratrici che non intendono iscriversi ritengono che le azioni siano inutili (28%) e preferiscono discutere individualmente con il datore di lavoro (19%) e unirsi di volta in volta con i colleghi (19,2%). Quest'ultima azione è ritenuta importante anche per coloro che pensano di iscriversi nel futuro (16,3%). *E' passato il concetto di rapporto individuale di lavoro o è frutto dell'inesperienza?* Il 18% di coloro con al massimo 1 anno di anzianità preferisce discutere individualmente con il datore di lavoro (10% con 2-3 anni di anzianità e 10% di coloro con 4 anni e oltre).

Gli iscritti al sindacato sono quelli che hanno partecipato almeno ad uno sciopero, una assemblea e si sono rivolti al sindacato per chiedere una informazione. Tra i non iscritti, più del 40% hanno partecipato ad uno sciopero e oltre il 55% ha partecipato ad una assemblea. Solo il 40% tra i non iscritti ma che pensano di iscriversi nel futuro si è rivolto al sindacato per chiedere una informazione, mentre tra coloro che non hanno intenzione di iscriversi la percentuale scende al 29%. La differenza nella partecipazione ad azioni collettive si riscontra maggiormente se analizzata con il tipo di contratto di lavoro. I lavoratori e le lavoratrici che partecipano meno agli scioperi sono quelli con contratti non stabili: in particolare coloro che hanno contratti a tempo determinato (16%) e parasubordinati (36,2%). Ciò evidenzia **la ricattabilità dei lavoratori e lavoratrici con contratti a termine**.

Vi è invece una differenza rispetto alla partecipazione ad almeno una assemblea. In questo il 56% di coloro che hanno contratti a tempo determinato ha partecipato ad almeno una assemblea da quando lavora nel call center, mentre è solo il 29% dei lavoratori e lavoratrici con un contratto di parasubordinazione ad avere partecipato. Ciò si spiega con la differenza nei turni di lavoro che sono per i parasubordinati generalmente più irregolari.

## Partecipazione ad uno sciopero e tipo di contratto

	tempo indeterminato	tempo determinato	para- subordinati	totale
si	77,1%	15,6%	36,2%	51,9%
no	22,9%	84,4%	63,8%	48,1%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## Partecipazione ad una assemblea e tipo di contratto

	tempo indeterminato	tempo determinato	para- subordinati	totale
si	90,5%	55,9%	29,3%	63,8%
no	9,5%	44,1%	70,7%	36,2%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## Chiedere una informazione al sindacato e tipo di contratto

	tempo indeterminato	tempo determinato	parasubordinati	totale
si	60,6%	35,5%	24,0%	43,5%
no	39,4%	64,5%	76,0%	56,5%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Anche l'anzianità di servizio influenza la partecipazione che, infatti, aumenta direttamente con il crescere degli anni lavorativi nella stessa azienda: infatti i lavoratori e le lavoratrici che hanno partecipato meno sono quelli con al massimo 1 anno di anzianità di servizio, sia ad uno sciopero (3,7% contro 47% di coloro con 2-3 anni di anzianità e il 76% con 4 anni e più), sia ad una assemblea (11,2% contro il 64% di coloro con 2-3 anni di anzianità e l'87% con 4 anni e più).

L'analisi dei dati sulle azioni di tutela preferibili per tutelare i propri interessi e i propri diritti descritta precedentemente ci fornisce un'indicazione forte: il 65% dei lavoratori e lavoratrici sceglie delle azioni di tipo collettivo e ciò indipendentemente dall'anzianità di lavoro. Al contrario l'identità dei lavoratori e delle lavoratrici è strettamente correlate con l'anzianità. In fatti al crescere degli anni di servizio cresce l'identificazione con i lavoratori dei call center (il 62% di coloro con 4 anni e oltre di anzianità).

#### Con chi ti identifichi per anzianità

	fino 1 anno	2-3 anni	4 anni e oltre	totale
con i lavoratori dei call center	42,8%	51,4%	61,8%	54,8%
con l'azienda in cui lavoro	21,6%	12,5%	8,7%	12,6%
con la professione che svolgo	35,6%	36,2%	29,4%	32,6%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quasi il 60% dei lavoratori e delle lavoratrici pensano di non conoscere i propri diritti e ciò è direttamente proporzionale all'anzianità di servizio. Chi lavora da poco tempo ha poca coscienza dei propri diritti sia per inesperienza sia per la posizione contrattuale (parasubordinati e a termine). La consapevolezza che i propri diritti siano poco o per niente tutelati è maggiore per coloro con più anni di anzianità lavorativa per i diritti legati alla sicurezza del luogo di lavoro, il salario e la dignità. Lo stesso per i diritti sindacali: sono quelli con più anzianità lavorativa a pensare che i diritti sindacali siano abbastanza o molto tutelati.

#### Pensi che i tuoi diritti siano tutelati per anzianità

##### Sicurezza

	fino 1 anno	2-3 anni	oltre 4 anni	totale
per niente	12,7%	25,7%	24,6%	22,2%
poco	28,1%	39,3%	49,6%	42,0%
abbastanza	42,2%	30,9%	22,3%	29,1%
molto	17,0%	4,0%	3,5%	6,8%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

##### Salario

	fino 1 anno	2-3 anni	oltre 4 anni	totale
per niente	14,2%	24,3%	19,2%	19,4%
poco	45,8%	42,6%	45,8%	44,9%
abbastanza	33,9%	31,1%	32,6%	32,5%
molto	6,1%	2,1%	2,4%	3,2%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

##### Dignità

	fino 1 anno	2-3 anni	oltre 4 anni	totale
per niente	16,4%	28,2%	32,0%	27,4%
poco	30,1%	42,0%	41,7%	39,1%
abbastanza	37,8%	25,2%	24,1%	27,6%
molto	15,7%	4,5%	2,1%	5,9%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

##### Diritti sindacali

	fino 1 anno	2-3 anni	oltre 4 anni	totale
per niente	33,6%	19,2%	13,4%	19,3%
poco	28,9%	35,1%	28,9%	30,5%
abbastanza	32,5%	38,1%	49,9%	43,0%
molto	5,1%	7,5%	7,8%	7,1%
totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

I lavoratori dei call center sono per lo più donne, lavoratori e lavoratrici non solo giovani, ma anche di età matura (tra i 30 e i 39 anni e oltre i 40 anni) e con un titolo studio alto, per i quali il lavoro cosiddetto "flessibile", nella maggior parte dei casi è unicamente precario e poco protetto. Rappresenta il "lavoro principale": sono consapevoli di non trovare un'altra collocazione nel mondo del lavoro al contrario dei colleghi più giovani che pensano ancora di fare un "lavoretto". I lavoratori e le lavoratrici più maturi sono però anche quelli più disponibili a un percorso di sindacalizzazione e più disposti alle lotte.

Chi, come noi, ha interesse a modificare i rapporti di classe, deve "sintonizzarsi" meglio su questi lavoratori e lavoratrici perché presentano "nuove caratteristiche" ma vecchie modalità di organizzazione, dove il team leader altro non è che il vecchio "capetto" della Fiat degli anni '50 di Valletta.

Dopo questo primo lavoro seguirà un'ulteriore analisi che ci permetterà di tener conto anche del contesto socio economico nel quale insiste il call center, come la differenza che c'è tra Nord e Sud (una volta recuperati i questionari di Cagliari, Reggio Calabria, Messina e Catania). Ciò in quanto gli investimenti specialmente nel settore dei servizi si stanno spostando al Sud per coniugare i vantaggi offerti dalla legge 30, gli incentivi pubblici e un minore costo del lavoro.

## *La parola al direttore*

di **Bianca Bracci Torsi** (Comitato Politico Nazionale)

L'inchiesta che il nostro Bollettino ripropone in modo articolato e con la dovuta attenzione ai lavori (e non lavori) del nostro tempo, è una delle più antiche “pratiche di massa” del movimento operaio. Il primo questionario – che anni dopo fu definito “inchiesta operaia” – steso da Marx nel 1867 e poi ripreso dal Partito Operaio Francese, contiene le domande che potremmo rivolgere oggi ai lavoratori: orario, salario, ambiente di lavoro e suoi effetti sul fisico, presenza di lavoratori stranieri, solidità dell'azienda. Come è ovvio, l'inchiesta marxiana non nasceva da una pura esigenza conoscitiva ma doveva costituire la prima base di una campagna per le 8 ore, la limitazione del lavoro minorile, l'incremento delle cooperative e della organizzazione sindacale. Oggi riprendere lo strumento dell'inchiesta, evitando accuratamente di confonderla con i ricorrenti sondaggi di opinione, significa porsi con modestia e determinazione l'obiettivo di conoscere la situazione del lavoro nel nostro paese e dei suoi collegamenti con l'Europa e il mondo per dare alle nostre proposte le gambe e le voci dei lavoratori. Si tratta di cambiare gli scopi della innovazione tecnologica che il capitalismo usa per tagliare lavoro, sicurezza e diritti e farne lo strumento per ridurre le ore di lavoro e la fatica, ridare alla classe operaia coscienza di se e a ogni lavoratore la dignità di uomo libero. Non è un compito facile né breve ma cominciare dall'inchiesta mi sembra un modo di “partire col piede giusto”.

## *Il “nuovo” Bollettino di Inchiesta*

di **Massimo Sculli**

Tra le vostre mani c'è il “nuovo” Bollettino di Inchiesta, il primo numero uscito dalla redazione di Roma. Quando Vittorio Mantelli mi chiese di occuparmi del “restyling” pensavo si trattasse solo di un problema grafico, di impaginazione. In realtà la questione era molto più complessa: si trattava di spostare da Piacenza a Roma la redazione. A Roma una redazione vera e propria non esisteva.

Il Bollettino veniva creato a Piacenza da Marco Gelmini e Cinzia Catenacci. Avevano fatto un ottimo lavoro e costruito un gruppo affiatato. Spedire il Bollettino da Piacenza, dopo averlo stampato a Roma, comportava però una serie notevole di spese in più. Era necessario per questo avere a Roma tutta la struttura. Purtroppo Marco, perché impegnato in altri settori del Partito, e Cinzia, per via della distanza, non hanno potuto dare il loro contributo diretto alla costruzione della redazione romana. Se non avessi avuto i loro suggerimenti sarebbe stato tutto molto più difficile. Occorreva inoltre, in occasione della trasformazione del Gruppo Inchiesta in Dipartimento, sottolineare il passaggio con una veste grafica diversa. Per il progetto grafico ci siamo rivolti a Maurizio Bonfiglioli, nome suggerito da Claudio Ortale, al quale, oltre l'apprezzamento per il progetto, va la gratitudine per i suggerimenti informatici. L'impaginazione è stata curata da Hélène Franchi che ha interpretato perfettamente il pensiero di Maurizio. Le pratiche postali, amministrative e gli indirizzari per le spedizioni sono seguite con puntualità da Maria Grazia Di Santo. Il compito di sollecitare i compagni all'invio degli articoli è stato svolto principalmente da Antonella Lizambri e dall'onnipresente Vittorio Mantelli. Un grazie anche a tutti coloro che hanno dato il loro impegno scrivendo per il Bollettino di Inchiesta permettendo, a voi, di averlo tra le mani.

# Call center Napoli

di Assunta Aversa (Delegata Telecom)

Lavoro al call center di Telecom Italia a Napoli.

Inizio questo intervento con una domanda: che cosa è un call center? Molti di noi già lo sanno, perché ci vivono e lo conoscono fin troppo bene. Lo stress è il fattore che meglio lo descrive e caratterizza.

Il call center, oltre ad un ambiente fisico, è soprattutto una modalità di organizzazione del lavoro. Come ambiente di lavoro ci troviamo di fronte a quelli che oggi si chiamano gli *open space*, dove si vive una speciale promiscuità derivante dalla convivenza di decine di operatori che parlano al telefono con centinaia di clienti al giorno e dove le voci si confondono e si sovrappongono creando un caos esagerato. Quando torni a casa stressato, con il mal di testa o altri malesseri impossibili da spiegare se non con il fatto di lavorare in un call center, ti rendi conto degli effetti devastanti di questo lavoro.

Il call center è anche un'organizzazione del lavoro che introduce a quello che, alla fine dell'800 e agli inizi del '900, si definiva "fordismo", trasformatosi poi in "taylorismo", oggi *just in time*, una parola che prendiamo a prestito dall'inglese.

Il call center ha ereditato dal fordismo la specializzazione del lavoro, dal taylorismo la parcellizzazione dei tempi: dobbiamo essere sempre più veloci nel dare risposte, ed essere versatili rispetto ai rapidissimi cambiamenti del mercato, dobbiamo imparare subito tutto e bene mentre la tecnologia avanza molto più rapidamente di quanto si pensi.

Ognuno risponde ai clienti per quanto di sua competenza senza, però, conoscere il processo nel suo complesso. Di qui la ripetitività, la monotonia del lavoro, di qui lo stress che deriva dalla mancata conoscenza del prosieguo del proprio lavoro. Di qui, soprattutto, l'alienazione delle persone. È raro usare questa parola – "persone" – per un lavoratore di call center. Lo si chiama operatore, addetto, ma mai persona: cosa che vuole sottolineare che questa è una nuova figura a metà tra macchina e uomo che, dovendo adeguarsi rapidamente all'esigenza del mercato, ha una forte capacità professionale, ma che svolge, in effetti, un lavoro standardizzato, senza autonomia – come analizzato dal prof. Gargiulo\* – decisionale, con pochissime capacità di crescita professionale.

Interessante sarebbe anche capire chi, in base alle diverse aree geografiche, è più esposto ai rischi collegati a questo lavoro. Infatti, mentre al Nord il ricorso a questo tipo di lavoro è un primo momento di approccio al mercato del lavoro, magari per mantenersi agli studi, al Sud il ricorso a questa tipologia di lavoro costituisce l'unico

o quasi sbocco occupazionale per migliaia di giovani diplomati e laureati.

*Le Monde diplomatique* nel 2000 così definiva i lavoratori dei call center: "I nuovi schiavi del marketing telefonico", definizione molto attuale ancora oggi. Uno slogan su un call center aperto in Belgio in quell'epoca, descriveva la vita degli operatori: "Al vostro servizio 7 giorni su 7, 24 ore su 24". Spirito dinamico, polivalenza, facilità nel trattamento, mai malati, mai in ritardo e, soprattutto, mai in vacanza, orari strani, flessibilità ad oltranza, tempo parziale, impiego mobile del tempo, utilizzo del lavoro interinale fino al 30%, bassi salari, gerarchia opprimente, fanno parte del quotidiano di buona parte di questa truppa della nuova economia. La concentrazione, per motivi di redditività e di economia di scala, di centinaia di salariati nel medesimo sito, allineati, con la cuffia fissata alle orecchie e il naso incollato allo schermo del loro computer accentua il carattere opprimente di queste fabbriche del terziario dei tempi moderni. Il management, tuttavia, utilizza sempre più una gestione all'americana, dandosi del "tu" e organizzando serate aziendali che vedono la gerarchia mischiarsi alla base.

Ma alla fine questa cultura d'impresa prevede contratti di formazione e lavoratori interinali i cui contratti non vengono rinnovati. Un dato che potrebbe farci riflettere è il livello di assenteismo che si registra nei call center. Le patologie sono quasi tutte, esclusivamente, di origine nervosa: depressione, nevrosi, ansie. Altro motivo di stress molto grave e diffuso che ti impedisce di dormire la notte, nasce dalla necessità di gestire situazioni difficili e, non ultimo, la percezione dei risultati che sembrano sempre pochi, non raggiunti, ma che - guarda caso - fanno fare utili miliardari all'azienda per cui si lavora.

I contratti di lavoro interinale, a progetto, part-time, flessibili hanno un costo molto basso, per cui ne deriva la necessità di regolamentare questa realtà, assicurando ai lavoratori che ne fanno parte regolari contratti di lavoro e, soprattutto, evitando il dumping salariale all'interno dello stesso gruppo di aziende.

Occorre tenere sempre alta l'attenzione su queste nuove fabbriche, cercando di migliorare le condizioni lavorative all'interno di esse; in questo senso l'inchiesta del Prc contribuisce alla definizione di una piattaforma nazionale rivendicativa del settore.

\* Umberto Gargiulo - docente di diritto sindacale all'Università "Magna Graecia" di Catanzaro – coordinatore della ricerca «Indagine sulla sicurezza nei call center nei servizi di telecomunicazioni» per la Slc-Cgil di Napoli



# Inchiesta call center Torino

di Massimo Vecchione (Commissione lavoro Fed. Torino)

A Torino, per il momento, sono stati diffusi e sono rientrati 268 questionari (rispettivamente 160 in "Telegate", 73 in "Vodafone" di Ivrea, 16 in Teleklient, 19 in "Contacta").

Dico "per il momento" perché, fino alla chiusura di quest'inchiesta prevista per l'autunno, sarà ancora possibile toccare qualche altro call center importante, tenendo conto che, da quando è iniziata l'inchiesta ad oggi, in Piemonte i call center sono sorti come funghi (a Torino, ma anche ad Asti e a Vercelli, ad esempio), e quindi qualche possibilità va ancora esplorata.

Questa inchiesta è l'incarnazione dell'idea stessa dell'inchiesta come strumento d'innovazione nella pratica politica del partito. Ricordo infatti che, in qualche modo, il presupposto stesso di questa iniziativa è la nozione di "nuovo movimento operaio", come categoria concettuale che corrisponde alle trasformazioni del processo produttivo, alla precarizzazione del mercato del lavoro, al mutamento nelle forme di esistenza concreta del lavoro salariato.

Queste forme andavano indagate, conosciute, perché il nostro progetto di trasformazione della società muove dalla capacità di individuare le contraddizioni concrete a partire dalle quali, oggi, questo progetto può ripartire. Quindi l'inchiesta, la conoscenza della realtà così com'è, non come ce la rappresentiamo.

La premessa era d'obbligo, perché vorrei fosse chiaro che con questa inchiesta, e con quelle che seguiranno per esempio sulle catene commerciali (in sinergia con quelle importanti già realizzate da Renato Curcio), costruiamo dall'esterno un rapporto con il lavoro precario, cioè con la realtà in cui, per la condizione di ricattabilità strutturale che la pervade, e più difficile avere un nostro insediamento sociale.

La vicenda dell'inchiesta torinese parte appunto da qui, cioè dall'estrema difficoltà con cui ho potuto lentamente costruire rapporti di affidabilità con singoli delegati e delegate sindacali, spesso giovani e alle prime esperienze, assecondando i tempi di maturazione di un rapporto di fiducia che vincessero la diffidenza nei confronti di un'iniziativa esterna di partito.

E vorrei fosse altrettanto chiaro che in questa difficoltà, qui a Torino, non mi ha aiutato affatto la presenza all'interno dei call center di quadri politici provenienti dalle fila dei/delle giovani comunisti/e del partito. Dei mille questionari richiesti e ottenuti (quantità spropositata, mi metto a disposizione per risarcire il danno) ben 250 copie sono state "sequestrate", diffuse e rielaborate in proprio, senza alcuna ricaduta sulla gestione centrale dell'inchiesta.

Detto questo, devo anche dire che per questi stessi motivi l'inchiesta sui call center a Torino riveste per me un'importanza particolare. Quando caparbiamente, con il ruolo di responsabile del lavoro del mio Circolo (Circolo grande e per questo dotato di questa articolazione interna), introdussi l'inchiesta nell'agire del partito, alla domanda di un compagno che mi chiedeva quale fosse l'obiettivo che ci prefiggevo, io risposi: "non lo so. Credo che lo scopriremo insieme strada facendo". Oggi tengo a sottolineare che questo risultato prende forma, e si tratta esattamente della possibilità di costruire per mezzo dell'inchiesta relazioni concrete, embrioni di reti organizzate intorno ai conflitti e alle vertenze in atto.

Si tratta dell'ultima cosa che volevo dire, forse la più importante di tutte. Quando siamo partiti con quest'inchiesta, l'universo dei call center era molto più oscuro: nel corso di un anno, anche per la mole di dati e di collegamenti sviluppati tramite questa iniziativa, i riflettori si sono accesi. E se esperienze di lotta importanti come quella di "Atesia" sono oggi in corso, in una certa misura dipende anche dalla capacità di utilizzare l'inchiesta per creare condizioni di attenzione e di interesse verso quella modalità di sfruttamento intensivo della forza-lavoro.

Ora a Torino siamo nella fase due, cioè alla costituzione di un piccolo gruppo (i/le referenti dei call center dove è girato il questionario) coinvolto e interessato in prima persona a seguire il ritorno dei dati, per gestirlo con le persone che hanno compilato i questionari. E da questo pezzo del percorso può sicuramente venir fuori qualcosa di buono.

Recentemente, il compagno Domenico Conte di Bologna, appena riassunto in Tim a tempo indeterminato con una sentenza "storica" a seguito di una lunga vertenza, nella riunione nazionale dei call center organizzata dal Dipartimento Nazionale Inchiesta ha definito quella dei call center "la condizione paradigmatica della precarietà". E' proprio così, anche secondo me. Ma vorrei aggiungere un'altra massima, sullo strumento specifico dell'inchiesta al servizio del progetto politico di questo nostro partito: ricostruiamo nessi, relazioni, spirito di ribellione e capacità di riflessione, ma facciamolo a partire dal "fare", piuttosto che dal "dire". E la prima cosa che possiamo, e che dobbiamo fare, è essere in rapporto con la situazione concreta del conflitto sociale.

# Un nuovo linguaggio, una nuova politica

di Marco Volpi (Atesia - Rsu Nidil Cgil)

Forse dovremmo tutti imparare il linguaggio dei sogni, quello parlato dagli zapatisti, quello che si impone le mete più ambiziose e che segue ad oltranza le proprie utopie. Solo la pratica di un codice linguistico diverso può determinare un nuovo corso della storia, ed è stato proprio questo codice a rimuovere in parte le coscienze dei precari di Atesia spingendoli a credere che è ancora possibile costruirsi un futuro, che si può ancora sognare e specialmente che un altro tipo di rapporto di lavoro è possibile. Chi si è impegnato ad organizzare quello che forse è stata la più grande giornata di mobilitazione nella storia dei call centers, con un'adesione allo sciopero dello scorso maggio dell'80%, si è espresso con una forma linguistica semplice, fluida ed elegante, un linguaggio poetico e allo stesso tempo femminile che è stato in grado di mettere in discussione la cultura organizzativa di Atesia, impregnata da quella flessibilità che viene costantemente valorizzata e trasmessa nel rapporto fra la dirigenza e il personale. Una cultura che è stata assimilata o meglio interiorizzata dalla maggior parte degli operatori che con spirito di rassegnazione hanno messo in conto tutti i disagi e le fragilità di tutele giuridiche che il lavoro atipico comporta. La flessibilità utilizzata ad Atesia è la massima consentita dalle leggi, dai contratti, dagli Accordi, i lavoratori oltre ai bassi salari e alla totale assenza dei diritti, scontano situazioni di lavoro che influiscono negativamente sugli aspetti psico-fisici. Gli ambienti sono inidonei per rumorosità ed aerazione e il lavoratore in modo seriale, rapido ed efficace, determina condizioni di stress. La concentrazione per motivi di redditività, di centinaia di operatori nello stesso sito, con le cuffie alle orecchie e il naso incollato allo schermo, accentua il carattere opprimente di quello che possiamo definire la catena di montaggio del 3° millennio: una sorta di taylorismo telematico dove l'alienazione non scaturisce dall'avvitare lo stesso bullone ma dal dare in continuazione le stesse risposte alle stesse domande.

Se volessimo riassumere in poche parole i requisiti richiesti a questi lavoratori della nuova economia basta utilizzare uno slogan spesso usato dai datori di lavoro: "al vostro servizio 7 giorni su 7", spirito dinamico, polivalenza, facilità di adattamento, mai malati, mai in ritardo e soprattutto mai in vacanza". Ed è proprio la polivalenza e l'attitudine poliedrica, oltre alla professionalità acquisita, che fa dei lavoratori dei call centers dei veri e propri impiegati ad alto valore aggiunto e

non più dei semplici centralinisti. L'evoluzione e le specializzazioni delle attività dei call centers hanno condotto ad una crescita professionale degli operatori che svolgono ora mansioni anche complesse. Ciò si evidenzia attraverso l'aumento dell'indice di scolarizzazione della forza lavoro che sta progressivamente soppiantando quello precedente con un indice più basso. Ci troviamo di nuovo, come in altri settori lavorativi, davanti ad un mancato riconoscimento del valore lavoro che viene subordinato alle logiche di mercato della globalizzazione, il lavoro da elemento di sviluppo sociale viene ridotto a mera e semplice merce. Dopo 10 anni di precariato è proprio il riconoscimento di questo valore, di questo elemento di civiltà che i lavoratori di Atesia rivendicano oltre al riconoscimento di alcuni diritti fondamentali e una paga dignitosa. Sarà un'impresa ardua perché a livello sindacale c'è effettivamente un ritardo così come c'è a livello politico e nella sedimentazione di una coscienza di classe da parte degli operatori.

Eppure Atesia che per anni ha rappresentato un vero e proprio laboratorio di precariato può diventare l'emblema della riscossa, può fungere da vertenza pilota per superare la legge 30 e ridare dignità al lavoro con l'applicazione integrale di contratti a tempo indeterminato in tutti quei settori dove il lavoro dipendente si celava dietro la maschera della parasubordinazione.

È giunta l'ora di ridistribuire le ricchezze, specialmente in un settore come quello delle telecomunicazioni che, davanti ad una Italia in piena recessione può permettersi ancora una crescita annua del 5%.

Per vincere questa vertenza occorre un'azione sinergica del sindacato, delle istituzioni e specialmente della politica, ed è proprio un nuovo linguaggio politico che ci può ricondurre all'idea più nobile che dovrebbe ispirare questa scienza che è quella di trasformare la società e il reale per realizzare la democrazia e il benessere sociale. Soprattutto le forze politiche che provengono da una tradizione operaia come il Prc devono riappropriarsi della politica come scienza della trasformazione e non semplice esercizio della gestione della cosa pubblica, ma per far ciò devono rimettere al centro la questione del lavoro.

## *L'inchiesta nazionale call center e i settori tecnologicamente avanzati*

di Sergio Bellucci (Responsabile Dip. Politiche delle comunicazioni e tecnologie avanzate)

Con l'iniziativa dell'inchiesta nazionale sui call center condotta tra i lavoratori - inchiesta come fondamentale strumento di conoscenza delle condizioni materiali e delle aspirazioni profonde di un comparto di lavoratori - si raggiungono territori fino ad ora poco esplorati. Ed è per questo motivo che questa inchiesta assume una importanza particolare; già i primi risultati analizzabili, infatti, si annunciano rilevanti sotto vari profili. In primo luogo, quello di incontrare fasce di lavoratori dei quali poco si sa e intorno ai quali, negli anni che abbiamo alle spalle, si sono costruiti immaginari che alludono ad una nuova visione del lavoro, della sua condizione sociale, della percezione individuale e di gruppo. La mole di dati andrà analizzata con attenzione e, però, anche in questo caso, e forse in maniera più emblematica, si evidenzia quel rapporto particolare che si instaura nella stessa procedura di svolgimento dell'inchiesta. *L'Osservato* esce modificato, nella percezione di sé e della propria condizione sociale, come *l'Osservante* che acquisisce conoscenze fondamentali per orientare le proprie scelte, i propri comportamenti, attivando processi sinergici in grado di instaurare nuovi livelli di consapevolezza sociale e capacità di conflitto. Un metodo che è spesso mancato nell'analisi dei processi di innovazione tecnologica che hanno invaso la struttura produttiva negli ultimi 25 anni. Infatti, uno degli errori più grandi commessi in questo periodo - sia per le caratteristiche della diffusione delle tecnologie digitali, sia per la loro allocazione e diffusione, sul piano geografico (prima gli USA e poi l'Europa) e su quello sociale - è stato quello di analizzare l'innovazione per parti separate. Si pensi alla mancanza di analisi sulle interconnessioni tra la diffusione, nelle giovani generazioni, dei nuovi apparati comunicativi e le forme comunicative e relazionali che si producono nel loro utilizzo produttivo. Le analisi si incentrano spesso sulla novità del singolo impatto e non sul significato complessivo. Ogni analisi è frutto di specialismi esasperati e si sofferma su un singolo aspetto della mutazione introdotta. Questo approccio per parti separate ha prodotto un ritardo nella comprensione della qualità del fenomeno, della sua dimensione sociale e delle trasformazioni del reale quadro della percezione individuale. Come conte-

stare al *Padrone* la struttura del ciclo produttivo affidato alle stesse macchine usate per il proprio tempo libero, per i processi di socializzazione e spesso rappresentanti dei veri e propri *status symbol*?

Da questa inchiesta emerge uno spaccato diverso da quello che molti pensavano di poter trovare indagando. Nel nostro paese, anche l'innovazione - e i territori che essa apre - producono quasi esclusivamente un aumento degli spazi della precarizzazione. Questo, naturalmente, per le condizioni del mercato del lavoro aperte dai processi di flessibilizzazione. Ma non è solo questo il punto. La questione riguarda le tipologie dell'innovazione introdotta e della collocazione del paese nella divisione internazionale del lavoro prodotta dai processi di privatizzazione realizzati nel nostro paese. La rinuncia alle aziende strategiche pubbliche, infatti, non ha corrisposto alla formazione di grandi aziende private a dimensione internazionale in grado di contrastare i processi di concentrazione in atto nei territori delle nuove tecnologie. Le aziende uscite dalla privatizzazione, allora, si sono ritagliate il ruolo di "campioni nazionali"; in altre parole, il ruolo di sfruttamento dell'inerzia derivante dalle infrastrutture ereditate dalle vecchie società pubbliche. Una collocazione centrale sul mercato interno e di mero condizionamento delle politiche di accesso dei soggetti internazionali. Il risultato è la rinuncia alla ricerca, allo sviluppo di sistemi autonomi, di produzione di nuove politiche di consumo. La conseguenza è un impoverimento qualitativo del lavoro che si somma ai processi di precarizzazione fondendosi con essi e producendo un tutt'uno che corrisponde alla perdita di prospettiva, individuale e collettiva.

Eppure, in questi territori dell'innovazione, si sono prodotti in questi anni modelli e sperimentazioni del fare produttivo che alludono già a più avanzati schemi di interazione e di gestione collettiva. Tutte esperienze messe ai margini dalla logica dell'impianto capitalistico ma che, indagate e rilanciate attraverso le forme del conflitto, possono aprire a forme di organizzazione del lavoro a più alti gradi di libertà. Per questi motivi, questa non può che essere la prima di una serie di inchieste che dovranno offrirci gli elementi utili alla nuova fase del conflitto tra capitale e lavoro.

# Call center a Cagliari

di Vincenzo Maria D'Ascanio (Seg. Fed. Cagliari)

Questa è la storia di quattro ragazzi che per oltre cinquanta giorni hanno occupato lo stabilimento in cui lavoravano. Non ricevono lo stipendio da quindici mesi, i dirigenti si sono volatilizzati e dell'azienda non restano altro che alcuni computer, una struttura in via Roma, 86 (quella occupata) e qualche economica mobilia d'arredamento. Ma andiamo con ordine...

Ottana non è solo un piccolo paese della Sardegna. È anche un contratto d'area da milioni di euro che in teoria avrebbe dovuto procurare 2000 nuovi posti di lavoro in pochi anni.

La storia del contratto d'area di Ottana s'intreccia con quella di Manuela, Claudia, Davide e Antonello. Questi ragazzi frequentano un corso regionale finanziato dalla legge 407 del 1990. Il copione è il solito: 750 ore di studio e formazione e poi l'assunzione a tempo indeterminato, con agevolazioni contributive per le aziende che aderivano all'iniziativa. Tra queste aziende c'è la Quality Sardinia S.r.L. (la società bersaglio della lotta), che apre una sede a Cagliari e incomincia la sua attività che consiste principalmente nel curare i call center di grossi gestori di telefonia (tra i clienti più importanti: Wind e l'Urp della Regione Sardegna).

Da Gennaio a Marzo del 2004 il lavoro dell'azienda prosegue senza intoppi e a pieno regime, con una cinquantina di dipendenti occupati e stipendi pagati con regolarità. Qualche tempo dopo, tuttavia, l'attività ha un brusco rallentamento e incominciano i primi ritardi nel pagamento degli stipendi. Alle giuste lamentele dei lavoratori, i vertici toscani della società rispondono che i soldi sono pochi. Insomma, bisogna avere un po' di pazienza... La situazione peggiora, tanto che non ci sono più i soldi neanche per pagare le bollette. L'Enel stacca la corrente elettrica alla società, e lascia lo stabilimento senza luce per quindici giorni.

A Settembre del 2004 un'altra mazzata: scade il mandato della Regione e quindi cessa l'attività di call center. Incominciano i problemi anche con le bollette del telefono e tra mille difficoltà arriviamo a Novembre del 2004, e da allora poco è cambiato.

Manuela, Claudia, Davide e Antonello (iniziando una lotta nella quasi totale indifferenza dei colleghi di lavoro) si sono rivolti ai sindacati, hanno incontrato il presidente della Regione Renato Soru, ma tutto ciò non è servito a molto. Così, dal 30 Maggio di quest'anno hanno deciso d'occupare lo stabilimento di Quality Sardinia, che si è trasformato in un laboratorio di sperimentazione per la creazione di un fronte comune di lotta per i lavoratori dei call center. Sono stati organizza-

ti dei dibattiti che hanno coinvolto non soltanto questa moderna categoria di salariati, ma anche sindacalisti, politici e militanti di diverse sensibilità.

La federazione di Cagliari del Prc ha costantemente appoggiato le rivendicazioni. Il punto più alto di questo sostegno si è concretizzato, grazie al coordinamento del segretario e della segreteria federale, nella costituzione di un "pool" di avvocati dediti all'assistenza giuridica di questi quattro ragazzi (la vicenda avrà dei probabili strascichi giudiziari).

In primo luogo, è emerso che la Regione Sardegna affida dei finanziamenti a delle aziende che non sono assolutamente in grado di garantire stabilità d'occupazione ai propri dipendenti. Queste società, conoscendo gli alti livelli di disoccupazione dell'isola, trovano terreno fertile per concretizzare i loro obiettivi d'accrescimento del capitale. Quality Sardinia è legata al gruppo Tim System, che sino ad oggi ha ricevuto dalle istituzioni sarde 7 milioni e 780 mila euro. Questi sono soldi pubblici, erogati per finanziare delle attività che riuscissero a fronteggiare il grave problema della mancanza di lavoro. Che utilità hanno avuto questi finanziamenti? Perché a queste società non sono richieste delle adeguate garanzie? Per quale ragione non sono stati presi dei seri provvedimenti per punire questi sciacalli che giocano con le speranze e i progetti di centinaia di persone? (In Sardegna, è bene ricordarlo, tanti call center chiudono dopo pochi mesi d'attività).

In secondo luogo, e questo a mio avviso è il dato più allarmante, qui a Cagliari abbiamo sperimentato la crisi che attraversa il movimento. Certo, sono state organizzate delle attività rilevanti, ma l'occupazione non ha coinvolto gli altri lavoratori dei call center presenti nella città.

All'assemblea del 14 luglio ho compreso che questo non è solo un problema del cagliaritano ma anche di altre realtà, come quella milanese. È necessario riuscire ad individuare un nuovo linguaggio e delle nuove pratiche politiche che riescano a coinvolgere un maggior numero di persone, perché l'occupazione di quattro persone possa trasformarsi in una lotta di rivendicazione di massa.

L'iniziativa del 14 luglio è stata senza dubbio un'iniziativa rilevante, che ha permesso l'incontro da diverse esperienze e realtà. Manuela, una delle occupanti del call center, ha partecipato all'iniziativa e durante il viaggio di ritorno mi ha fatto sapere che intende aderire e impegnarsi per il nostro partito. Tra alcuni dati sconfortanti una notizia positiva: i lavoratori sanno riconoscere che li sostiene con costanza.



La precarietà  
continua nel  
call center

## Ex-Alfa di Arese

di **Andrea Savi** (Centro Sociale - Sos Fornace di Rho, Milano)

Arese.

Siamo all'interno dell'area ex Alfa Romeo, cimitero industriale che, quasi terminato lo smantellamento della gloriosa fabbrica, rischia di essere trasformato in un ciclopico polo intermodale, un gigantesco comparto di magazzini per una dimensione di circa 1.800.000 mq. Ormai da alcuni anni all'interno degli edifici un tempo adibiti a centro direzionale, hanno trovato sede i call center che si sono sviluppati sulle attività commissionate da Fiat, sostanzialmente servizi post vendita e assicurativi.

Il numero dei giovani lavoratori impiegati (da 700 a 1000) oscilla in funzione delle richieste del mercato e i lavoratori precari sono coloro su cui si riversa quello che un tempo era chiamato rischio di impresa.

Se mancano le commesse sono i primi a saltare.

Circa un anno fa un gruppo di una decina di lavoratori della società In Action, acquisita dal gruppo Cos, si erano rivolti a noi per un sostegno a fronteggiare il tentativo di passaggio, imposto dall'azienda e avallato dai sindacati, dal contratto collettivo di riferimento dei bancari e assicurativi (Aisa) a quello delle telecomunicazioni, passaggio che ha portato alla perdita di diritti e ad una sostanziale riduzione dello stipendio.

Con questi lavoratori, col dipartimento nazionale inchiesta del Prc e coi compagni della Cub abbiamo lavorato all'inchiesta.

Dall'inchiesta è emerso che il 70% dei lavoratori ritenevano di peggiorare le proprie condizioni col passaggio al nuovo contratto, ma nonostante ciò non un'ora di sciopero è stata fatta per innalzare il livello di contrattazione. Verso il sindacato non c'è una grande fiducia. Il livello di sindacalizzazione tra gli intervistati è del 13,1%.

Il 28,2% dei lavoratori ha provato a rivolgersi al sindacato per risolvere i propri problemi.

Il grado di soddisfazione per l'intervento sindacale è scarso, soltanto il 26,8% ritiene infatti che sia stato utile.

L'inefficacia dell'intervento non è da attribuirsi al sindacato per il 38,1%, mentre il 27,6% ne ha individuato la responsabilità per inefficienza e il 7,6% dichiara addirittura che l'intervento del sindacato ha peggiorato la propria condizione.

Una situazione dunque difficile per un intervento sindacale, proprio perché manca la fiducia verso le organizzazioni sindacali, certo non facilitate dalle condizioni oggettive di potere contrattuale, ma anche lontane dai lavoratori, ormai disabituati a potersi esprimere e ad essere consultati.

Tra i lavoratori che hanno compilato il questionario la

maggioranza sono donne precarie.

Il 41,1% degli intervistati ha un lavoro con contratto a tempo indeterminato, mentre il restante 59% sono lavoratrici e lavoratori precari. Il 23,7% sono i Lap (in azienda li chiamano così) Lavoratori A Progetto, il 20,2% hanno un contratto a tempo determinato, mentre il 13,7% sono lavoratori interinali.

tempo indeterminato	132	41,1%
co.co.co / a progetto	76	23,7%
tempo determinato	65	20,2%
lavoro interinale/somministrato	44	13,7%
formazione lavoro	2	0,6%
collaborazione occasionale	1	0,3%
associazione in partecipazione	1	0,3%
<b>totale</b>	<b>321</b>	<b>100,0</b>

Tra i lavoratori precari sono circa il 77% quelli che vorrebbero stabilizzare la propria condizione ed essere assunti a tempo indeterminato, ma la metà di questi appare rassegnata al fatto che "non ci sono le condizioni" per sperare di essere assunti in futuro.

E così sono ben il 46% coloro che stanno cercando attivamente un altro lavoro, mentre il 3,8% svolge già attualmente e con costanza un secondo lavoro e il 13% svolge saltuariamente altri lavori per vivere.

L'insoddisfazione è una condizione abbastanza generalizzata, sia per i precari che per quelli assunti a tempo indeterminato.

I lavoratori che si dichiarano soddisfatti di lavorare ai call center In Action sono soltanto il 24,7%.

Le maggiori cause di insoddisfazione emerse sono la precarietà che non consente di progettare il proprio futuro (37,8% rispondono mancanza di prospettive e incertezza della garanzia del posto di lavoro), la ripetitività del lavoro (21,3%) e il basso salario (12,8%).

In particolare è rilevante il fatto che solo il 26,6% ha dichiarato che il proprio lavoro è interessante, mentre il restante 73,4% si suddivide tra chi lo giudica semplice, stressante, noioso e umiliante.

Dunque anche tra coloro che hanno un posto fisso regna l'insoddisfazione, ben evidenziata dal fatto che il 91,2% ritiene di non avere possibilità di carriera all'interno del call center In Action.

I lavoratori ritengono che siano rispettati poco o per niente i propri diritti per le condizioni salariali nel 77,5% dei casi, per la sicurezza sul lavoro e la salute nel 60,7% dei casi, per la dignità del lavoratore nel 58,6% dei casi, per i diritti sindacali nel 52,8% dei casi.



Bisogna inoltre sottolineare che il 42,9% dei lavoratori ha risposto di avere mansioni più elevate rispetto al proprio inquadramento professionale, prassi dunque molto diffusa in azienda per tenere più bassi i salari.

Di fronte a questa insoddisfazione dilagante, alla percezione della negazione dei propri diritti, alla disaffezione per questo lavoro, il desiderio diffuso è quello di andarsene, di cambiare lavoro.

Quasi il 30% dei lavoratori ritiene che nessuna azione sia utile per tutelare i propri diritti, che insomma non c'è niente da fare e il 70% non ha mai scioperato né fatto assemblee.

Questa sfiducia, oltre ai dati oggettivi di difficoltà già commentati, è lo scoglio più grosso da superare.

E' dunque necessario fare in modo che i lavoratori tornino a credere nel sindacato, che lo sentano un proprio strumento di lotta, che si conquistino spazi di autorganizzazione e rappresentanza, senza cui diventa veramente impossibile condurre lotte di riappropriazione dei propri diritti. L'inchiesta è stata uno strumento utile in questo senso, che ci ha permesso di realizzare insie-

me ai lavoratori e alla Cub una lista per le elezioni delle Rsu, che ha portato nel mese di febbraio all'elezione a rappresentante sindacale di uno dei compagni che a noi si erano rivolti alcuni mesi prima.

Un importante risultato che testimonia della necessità di un nuovo modo di porsi nei confronti dei lavoratori a cui bisogna dare maggiori spazi di espressione e partecipazione. E finalmente è arrivato anche lo sciopero, con una discreta adesione, in occasione dello sciopero per il contratto dei lavoratori Tlc.

Piccoli segnali ma significativi, soprattutto in una fase come quella odierna, in cui In Action, a seguito delle minori commesse ricevute da Fiat, tende a non rinnovare i contratti ai precari e minaccia il trasferimento dell'azienda. Una strategia forse finalizzata a mantenere il controllo sui lavoratori, ma anche un'ipotesi che col passare del tempo si fa sempre più insistente e che complica di fatto la possibilità di organizzazione dei precari.

---

## *Articolo Trieste Lettera Call Center*

di **Cristina Doz** (RSA di Genertel SpA, Trieste)

Genertel

Caposcuola delle assicurazioni dirette, Genertel, compagnia del Gruppo Generali nata nel 1994, annovera due call center inquadri nella cosiddetta Parte Terza del Ccn delle imprese assicurative. Il primo, che numericamente è quello più rilevante con un numero di addetti part-time che oscilla attorno alle 370 unità, è il Contact Center Vendite; il secondo è il Contact Center Sinistri, che conta una quarantina di operatori a full-time. Una delle differenze principali tra questi due settori risiede nel fatto che lo stipendio dei dipendenti appartenenti all'area Vendite è costituito da una parte fissa e da una parte provvigionale legata alle normali fluttuazioni del mercato ma anche a fattori direttamente influenzabili da scelte prettamente aziendali, quali ad esempio la distribuzione del portafoglio clienti piuttosto che la crescita costante del numero di operatori che oltre a non rispondere ad una necessità produttiva reale crea paradossalmente un danno economico a chi si trova a dover comunque dividere fette più piccole di una stessa torta. Ne deriva di conseguenza un'incertezza retributiva che unita alle condizioni di stress da lavoro da videotermine e cuffia (aggravate peraltro da continue gare di produttività di stampo fordista che puntano a spremere tutto il succo possibile dagli operatori-limoni, anche al costo di una mancanza di etica professionale ben più nota nel settore bancario ma da tenere sotto controllo anche in campo assicurativo) e alla pressoché totale mancanza di prospettive rendono questa tipologia di lavoro un limbo da fuggire al più presto. Non va infine sottovalutato lo spinoso aspetto del controllo a distanza – presente in molte realtà di call center –, tema su cui la giurisprudenza è attualmente lacunosa e che necessita di un intervento mirato da parte del legislatore.

Call center tra  
pratica del conflitto  
ed autonomia della  
politica

## Bologna, Italia

di Alessandro Gulinati (Dipartimento nazionale lavoro)

### Un lavoratore su cento

Il 1968 non fu che l'inizio! Mentre in Vietnam l'offensiva del Tet mostrava al mondo il fallimento della strategia imperiale americana e la protesta dilagava dai campus Usa alle strade e alle fabbriche europee, negli Stati Uniti uno zelante giudice, su richiesta di una associazione di consumatori, condannò la Ford a dotarsi di un numero telefonico dedicato ai reclami della clientela. Da allora grazie anche alla contemporanea rivoluzione delle tecnologie dell'informatica e della comunicazione (nel 1969 nasce Arpanet, l'antenata militare dell'odierna Internet) i call center non hanno cessato di evolvere nelle funzioni ed aumentare in numero ed addetti. Oggi la media europea è di 1,2 teleoperatori ogni 100 occupati, in Gran Bretagna il 2,2% degli occupati lavora nei call center ed in Italia la crescita del settore prosegue tumultuosa: il 1000% in 10 anni fino agli attuali 200.000 addetti. Alla moltiplicazione delle postazioni e del giro d'affari è associata una crescita continua delle funzioni e l'implementazione di nuove tecnologie per quelli che oggi non sono più semplici "centri di chiamata", bensì complessi "contact center"; centri di contatto e relazione con i clienti, funzionali alla logica del *marketing client oriented* maturata all'interno di mercati saturi, ove l'acquisizione di nuovi clienti ha perduto centralità rispetto alla fidelizzazione di quelli già acquisiti. Il call center è pertanto: *"una organizzazione che svolge - all'interno di aziende ed enti o all'esterno, ma per loro conto - servizi specializzati di interazione mediante telefono e/o altri media (tipo fax, e-mail e Internet) con clienti e/o utenti in modo strutturato"*<sup>1</sup>.

### Osare lottare, osare vincere

Questa la teoria. In pratica invece mi è stato tutto più chiaro quando, nel maggio del 2000 in qualità di teleoperatore precario, sono entrato per la prima volta in un call center. La mente rivolta ad una recente lettura nella quale venivano riportate le lamentele di un collega: "Al vostro servizio 7 giorni su 7, 24 ore su 24, spirito dinamico, polivalenza, adattabilità, mai malati, mai in ritardo e, soprattutto... mai in vacanza!"<sup>2</sup>. L'azienda nella quale lavoravo come interinale Adecco, la Tim di Bologna, mi assegnò un badge magnetico con l'acrostico aziendale, il Tipi (Trasparenza, Integrazione, Professionalità, Imprenditorialità). Peccato che fin da subito l'ideologia aziendale mostrasse di fare acqua da tutte le parti: tariffe commerciali poco chiare, segmentazione della clientela in base al livello di spesa, limitazione su base etnica dei servizi offerti, formazione

non retribuita e lacunosa, ripetitività delle mansioni<sup>3</sup> e forti differenze tra lavoratori precari e lavoratori stabili e questo sia dal punto di vista dei diritti sindacali, che da quello retributivo e dei benefits<sup>4</sup>. Nel frattempo alla mia assunzione era seguita quella di due altri compagni, tanto che in poche settimane si passò dalla partecipazione degli interinali alle assemblee dei lavoratori dell'azienda (le uniche nelle quali venne bocciata l'armonizzazione contrattuale di settore!), quindi alle prime assemblee degli interinali in missione presso Tim e all'avvio di un percorso di costruzione della rappresentanza di lavoratori che, unanimemente, venivano considerati non sindacalizzabili!?

Il resto è storia nota<sup>5</sup>, il manifestarsi di una comunità in lotta, scioperi, blocchi stradali, elezione della rappresentanza precaria e rielezione della Rsu aziendale, allora monopolio Cisl, licenziamenti, vertenze legali ed infine lo stillicidio delle sentenze della magistratura del lavoro di Bologna che in primo grado, ha trasformato 42 rapporti interinali in rapporti di lavoro a tempo indeterminato. Poi, nel 2005 il diritto al premio di produzione per i lavoratori temporanei è stato sancito anche contrattualmente ed attualmente l'iniziativa sindacale in Tim è concentrata nel rinnovo contrattuale e nel contrasto delle esternalizzazioni.

### Inchiesta e politica

In Tim attraverso la somministrazione dei questionari è stato possibile individuare le criticità espresse da lavoratori, superando l'impossibilità di discutere e conoscersi a causa della rigida tumistica e di una organizzazione del lavoro complessa e frammentata. Basti pensare che le stesse mansioni erano svolte da lavoratori con 16 diversi profili contrattuali. A nessuno sembrava interessare l'opinione dei lavoratori ed in particolare di quelli temporanei. Da un lato la Cgil ci proponeva improbabili voucher formativi da spendere in riqualificazione professionale, invece nel movimento e nei centri sociali il discorso politico era concentrato sulla fine del lavoro, la fuga dal lavoro e il reddito universale di cittadinanza. Ovunque guardassimo, le proposte erano: formazione domani o reddito dopodomani. Ma il qui ed ora di chi lavorava in un call center rimaneva invariato. Solo zitti e muti! Lavorare e riuscendoci, andarsene via il più presto possibile. Dalla elaborazione dei dati del primo questionario<sup>6</sup>, iniziò l'inversione completa della nostra iniziativa che da genericamente antiliberista si declinò nella produzione di una articolata piattaforma rivendicativa incentrata sull'esercizio del diritto alla rappresentanza, la parità

<sup>1</sup> V. <http://www.club-cmmc.it/home.htm>

<sup>2</sup> G. Balbastre, *I nuovi schiavi del marketing telefonico* - Le Monde diplomatique - il manifesto, maggio 2000.

<sup>3</sup> Una riuscita narrazione delle condizioni di lavoro nei call center è quella realizzata da G. Falco, nella raccolta di "pezzi": *Pausa Caffè*. Sironi Editore, 2004.

<sup>4</sup> <http://www.rifondazione.it/inchiesta/bollettino21/page8.html>

<sup>5</sup> Per una parziale ricostruzione delle lotte in Tim: P. Paolinelli, *Le virtù della rivolta* in AA.VV. Posse. Mappe politiche della moltitudine. Manifestolibri, 2002.

<sup>6</sup> <http://www.rifondazione.it/inchiesta/bollettino18/page2.html>

retributiva con i lavoratori Tim e la stabilizzazione contrattuale. Le questioni così poste assunsero forza perché espressione diretta di lavoratori precari e, non senza difficoltà, vennero progressivamente assunte da Nidil e Sic-Cgil. A quella prima inchiesta ne fecero seguito altre, in Tim ma anche nel Gruppo Unipol<sup>7</sup> come all'interno del Social Forum bolognese<sup>8</sup> e si fece largo la necessità di porre su di un piano nuovo, nazionale, l'iniziativa di inchiesta sociale e di organizzazione del lavoro precario. In particolare nel settore dei call center è chiara l'esigenza di fuoriuscire dall'intervento locale per dare vita a forme di comunicazione ed organizzazione estese tanto quanto le possibilità dell'impresa di dirottare i flussi produttivi con un semplice swicht dal call center di Bologna a quelli di Caltanissetta o Atesia di Roma. Oggi, riuscire a dare vita ad un Coordinamento nazionale dei lavoratori dei call center cooperando con il Dipartimento Inchiesta di Rifondazione, è la parziale affermazione di una nuova cultura sindacale e politica cresciuta all'interno di un ciclo storico nel quale il lavoro e i bisogni delle lavora-

trici e dei lavoratori sono stati sistematicamente occultati. Gli anni della concertazione hanno profondamente segnato le organizzazioni dei lavoratori, la cui crisi di rappresentatività sociale non ha certamente origine esclusiva nei mutamenti dell'organizzazione del lavoro, nel frammentarsi del ciclo produttivo o nell'uso sistematico delle tipologie contrattuali atipiche. Nel corso del ventennio liberista, le aree del lavoro non rappresentate si sono moltiplicate e rimangono irrepresentabili<sup>9</sup> poiché incompatibili con la concertazione tri-laterale e l'autonomia della politica. Il processo di femminilizzazione, la crescita dei flussi migratori interni ed internazionali, l'emergere di nuove soggettività produttive legate alle nuove tecnologie hanno letteralmente mutato pelle e genere al lavoro, rendendolo più giovane, colto e duttile oltre che infinitamente più abbondante e meno costoso. In tale contesto la pratica dell'inchiesta è divenuto uno strumento indispensabile per comprendere i mutamenti, identificare nuovi bisogni e costituire relazioni tra lavoro e politica.

<sup>7</sup> [http://www.rifondazione.it/inchiesta/bollettino23/rsa\\_unipol.htm](http://www.rifondazione.it/inchiesta/bollettino23/rsa_unipol.htm)

<sup>8</sup> <http://www.rifondazione.it/inchiesta/bollettino22/page5.htm>

<sup>9</sup> Un serio lavoro di inchiesta intorno al tema dell'odierna irrepresentabilità del lavoro è nella raccolta di saggi: AA.VV. *Precariopoli*. Manifestolibri, 2005.

## Call center di Poste RC

di **Demetrio Delfino** (Call center Poste Reggio Calabria)

La nostra storia inizia nella lontana estate del 2001 quando anche a Reggio Calabria nasce (come in altre 7 città italiane) il call center di Poste Italiane. Un sito di customer service (come li chiamano adesso) che da assistenza ai clienti di Poste Italiane. Il primo gruppo di interinali (iscritti alla società di lavoro temporaneo Cos) entrati era composto da 10 unità con contratto part-time.

Passano le settimane ed il servizio funziona, la gente chiama, gli operatori non bastano più, si perdono telefonate, ed allora via altri 10 operatori interinali e così via fino all'ultima "informata" che risale al 2003 di altre 10 unità per un totale di 60 operatori precari divisi in due agenzie Ali e Adecco.

Per fortuna il contratto dopo il primo anno si è trasformato in full time adeguando anche lo stipendio. Sempre precari, per carità ma un po' più tranquilli economicamente. Quasi tutti gli appartenenti all'agenzia Adecco alla scadenza del contratto vengono allontanati dall'azienda, le loro vicissitudini assumono contorni grotteschi in altri contesti e le loro vite condizionate da false promesse e provvisori incarichi presso lontani uffici postali di periferia. Noi invece duriamo ancora! Le proroghe concesse di volta in volta danno un effimero sospiro di sollievo nel momento in cui si ricevono ed aumentano la situazione di precariato e di stand by, con le notevoli ripercussioni psicologiche che una situazione simile può generare.

La grande speranza è la stabilizzazione, la tranquillità di un lavoro sicuro senza rischiare di ritrovarsi nella situazione in cui si sono trovati due nostri colleghi recentemente, licenziati in tronco per aver sollevato la questione, sostituiti da altri due (uno nipote del titolare dell'agenzia interinale) per aver cercato di far valere i diritti più elementari, per aver sostenuto le ragioni dei lavoratori precari. Licenziati in tronco dall'agenzia interinale perché sindacalizzati, perché chiedevano la stabilizzazione. Per fortuna Poste Italiane ha preso in mano la situazione facendo valere le ragioni del buon senso e ha richiamato i due che sono stati riassunti da un'altra agenzia sempre a tempo determinato.

Adesso siamo qui, in 41, sperando che un giorno arrivi questo benedetto contratto a tempo indeterminato che ci dia un briciolo di sicurezza per il nostro futuro, che ci permetta di accendere un mutuo, un leasing, di costruire una famiglia. Rimaniamo intanto stretti tra l'agenzia interinale (caporalato allo stato puro) e l'azienda utilizzatrice (Poste Italiane) dobbiamo dare conto a due padroni... ma non ci arrendiamo: l'obbiettivo è sollevare il problema a livello nazionale e cancellare, distruggere, stracciare questa maledetta legge 30 (Biagi) che ci rende precari da punto di vista non solo lavorativo ma anche psicologico, economico, etc... insomma precari... a vita! e allora come dice il volantino precari di tutto il paese unitevi e alzate la testa!

# Il Dipartimento Mezzogiorno

di Salvatore Bonadonna (Resp. Dip. Mezzogiorno)

La decisione di dare vita ad un Dipartimento di lavoro sulla questione meridionale oggi, e di costituire una commissione di lavoro su questo tema, scaturisce naturalmente dall'osservazione della realtà e trova fondamento nel documento, approvato dal Congresso, che induce, ad individuare alcuni filoni di inchiesta e di lavoro per:

- comprendere, nel concreto, quali sono gli elementi della "questione meridionale" nel tempo della globalizzazione;
- proporre un'elaborazione capace d'interpretare le trasformazioni sociali, la dislocazione e la qualità delle classi e dei ceti nel Mezzogiorno;
- individuare i soggetti ed i percorsi di un'alternativa necessaria/possibile.

Si tratta, quindi, di attivare forze, energie intellettuali critiche – interne ed esterne al Partito – che individuino e agiscano le priorità di interventi capaci d'incidere nella struttura culturale, sociale e politica del Sud. Si tratta di superare la permanente, reiterata e fallita logica delle "politiche di riequilibrio".

Dagli anni '90, in realtà, il Mezzogiorno, la "questione meridionale" è stata derubricata dalla politica e dalla cultura. Si trattava di un problema che sarebbe stato, in qualche modo, risolto dallo sviluppo del mercato e del paese.

Da quando è esplosa la "questione settentrionale", sotto il ricatto secessionista della Lega, la politica, e non solo l'economia, hanno subito una distorsione forte orientata alla amministrazione in funzione degli interessi forti da tutelare. La crisi di questo modello, nel quadro della globalizzazione, può rappresentare la occasione per recuperare e ricostruire un modello capace di unificare e rappresentare le domande del Sud in un quadro economico, sociale e culturale del Mediterraneo che può rappresentare il bacino nel quale sperimentare un modello fondato sulla cooperazione e non sulla competitività. Nella crisi della politica, il Sud paga in modo più pesante la destrutturazione sociale legata alla destrutturazione democratica. Per questo la situazione del Sud va considerata nella sua complessità di questione economica, sociale, politica ed istituzionale.

Il lavoro della Commissione, anche attraverso approfondimenti specifici, interdisciplinari ed interdipartimentali, dovrà tendere a comporre il quadro di questioni – di domande e di risposte – procedendo alla costruzione delle mappe dei conflitti, delle forze, delle opportunità capaci di rappresentare azioni e fatti politici concreti, in grado, quindi, di costruire la politica nuova che serve a sostenere l'alternativa.

Scanzano, Melfi, Acerra hanno rappresentato lotte sociali su temi decisivi, come l'ambiente e la salute, i diritti nel lavoro; e sono state lotte vincenti che hanno determinato, concretamente, il cambiamento di decisioni governative o di grandi imprese come la Fiat; di quelle lotte siamo stati animatori e protagonisti in un quadro di forte unità ed unificazione sociale. Si tratta di indagare quale sedimentazione politica è rimasta, e perché, talvolta, essa contraddice le ipotesi, conclamate, di un nostro insediamento forte.

È necessaria un'idea di piano per il Sud, elaborato con una visione unitaria della condizione meridionale e gestito con la più ampia partecipazione dei movimenti, delle forze sociali, degli enti locali e delle Regioni. Anzi, proprio la partecipazione, costituisce il primo elemento di un progetto d'alternativa. Le Regioni possono e debbono delineare un progetto unitario per il Sud e cogestire una vera "grande opera" che consiste nell'innalzare la qualità della vita nel Mezzogiorno.

La impostazione del nostro lavoro, quindi, tenderà:

- a rendere continuativi, e possibilmente organici, i rapporti e gli apporti occasionali costruiti in specifiche campagne politiche o singole lotte.
- a verificare e qualificare il lavoro del Partito in rapporto alle rappresentanze istituzionali nelle Città e nelle Regioni.
- a partecipare all'elaborazione del programma dell'Unione. Si può promuovere una "fabbrica del programma" del e per il Sud ?
- ad acquisire l'attitudine e la pratica del lavoro interdisciplinare ed interdipartimentale, superando le logiche di separazione specialistica.

In questa ottica, l'attività d'inchiesta, qualcuna in corso e le altre in programma, non costituisce solo un fondamentale supporto conoscitivo, peraltro indispensabile, ma uno strumento per attivare rivendicazioni, vertenze territoriali, movimenti che, proprio perché partecipati, alimentano la riforma della politica che deve accompagnare l'alternativa di società.

Le prime iniziative saranno orientate alla elaborazione e preparazione di una specifica partecipazione "meridionale e meridionalista" alla campagna contro la precarietà, in coordinamento prioritario con i GC., e alla campagna delle primarie che, proprio nel Mezzogiorno, può manifestarsi con tutta la valenza di rinnovamento della politica.

La giornata del/sul Mezzogiorno, alla festa di Liberazione, il prossimo 7 Settembre, intende rappresentare la modalità concreta del lavoro del Dipartimento e della Commissione.



# Presentazione inchiesta Prato

di **Nunzio Martino** (Fed. Prato), **Daniela Bagattini e Danielle Vangieri** (Seg. Reg. Toscana)

*Progetto di ricerca sulla crisi del distretto industriale di Prato*

L'inizio del nuovo secolo per la città di Prato non è più facile: il distretto industriale tessile sta subendo una crisi, dalla metà degli anni '90, che ha assunto connotati strutturali.

Qui non si tratta più di difficoltà di pezzi della filiera, come all'inizio degli anni '80 dove si ebbe anche la perdita di migliaia di posti di lavoro, dovute a cambiamenti di mode o prodotti, alle quali il distretto ha saputo rispondere, grazie alla grande flessibilità della propria struttura sia produttiva, sia nel rapporto capitale-lavoro, riconvertendo produzioni già in essere o iniziando nuove produzioni con nuovi filati (es. fibre sintetiche), creando in questo modo nuovi spazi di mercato e recuperando sostanzialmente la struttura produttiva sul territorio, tanto da prevedere dei veri e propri macrolotti (aree urbane) dove organizzare la produzione tessile. Questa crisi, invece, assomiglia molto a quella che il sistema distrettuale pratese subì nel dopoguerra: fino al quel momento l'industria tessile di Prato anche durante la guerra aveva visto crescere la propria incidenza sul mercato e la produzione, nonostante la pausa degli inizi degli anni '40, era cresciuta. Lo sviluppo ebbe una brusca frenata alla fine degli anni '40 quando il modello della filiera completa non reggeva più la competizione: si decise allora di creare quel fenomeno di parcellizzazione dell'organizzazione del lavoro (un telaio a tutti...) che è arrivato fino ad oggi, creando così il mito dei distretti.

A quella crisi, dunque, si rispose dando la possibilità agli operai che venivano espulsi dal processo produttivo di intraprendere un'attività propria creando così un'altra caratteristica tipica del nostro distretto, cioè quella di un sistema di conoscenze e di vita solidale seppur, appunto, in una struttura altamente frammentata.

Si ebbe, quindi, un cambiamento radicale della struttura non solo produttiva della società pratese: si creò un nuovo modello sociale che in qualche modo si sostanzia solo nel lavoro. Per questo la crisi di adesso fa paura: non è in gioco solo la capacità produttiva di questa città, ma soprattutto i rapporti sociali che si sono stratificati nel tempo e modellati sul distretto tessile.

Famiglie intere hanno costruito la propria esistenza tra la casa e la bottega: accanto al proprio fabbricato c'era lo stanzone dove l'artigiano, con gli altri membri della famiglia spesso erano le moglie che anche non assicurate collaboravano ai telai, svolgeva la propria attività, mentre il lavoro salariato era veniva svolto per lo più dagli immigrati, soprattutto meridionali, che negli anni '50 arrivarono a Prato attirati dalla vastità del distretto industriale.

Ed è proprio questo modello che non regge più: gli attori sociali stanno cambiando e le risposte date fino ad ora non sono state sufficienti per invertire la tendenza al declino. Il distretto industriale ha provato a mettere in campo tutte le proprie caratteristiche che fino ad ora erano i punti di forza ma questa volta non si tratta di una crisi ciclica ma di una vera e propria aggressione alla struttura del distretto.

Questa città, insomma, non può pensare di dare le stesse risposte che ha utilizzato fino ad ora, qui non si tratta di replicare comportamenti, ma si tratta di mettere in discussione un modello produttivo e sociale che non regge più.

Per queste ragioni il partito non può fare solo l'osservatore esterno dei fenomeni, ma deve assolutamente diventare un protagonista attivo di questo momento storico: la perdita, si stima, di ca. 20.000 addetti cioè quasi il 50% della forza produttiva, non ci permette di rimanere fuori dalla costruzione di un nuovo modello sociale.

Gli imprenditori, nonostante, una coesione a fare sistema di facciata, hanno in questi ultimi anni spostato risorse importanti, chiudendo fabbriche, delocalizzando nei paesi dell'est Europa, in altri settori economici soprattutto nella speculazione edilizia e nella rendita, aiutati non poco dai piani di recupero edilizio che la giunta comunale sta facendo nascere come funghi: naturalmente qui si tratta di un modello che non può creare società, non si crea sviluppo ma soprattutto non si creano prospettive per il futuro del distretto industriale che deve rimanere, anche se ridimensionato, il vero volano dell'economia di Prato.

La necessità dell'inchiesta nasce proprio dalla voglia di non rimanere fuori da questa nuova fase e dal bisogno di creare nuovi spazi di conflitto e partecipazione, proprio per contrastare modelli sociali improntati sulla disparità e sulla speculazione.

Ora nessuno è in grado di dare una risposta definitiva o di mettere in piedi un progetto completo per dare alla città di Prato un nuovo assetto, ma non si può assistere inermi alle sclerotiche soluzioni che gli attori sociali "classici" continuano a dare per far ripartire il sistema Prato, e che puntualmente vengono smentite dai dati impietosi della nostra economia.

Non solo, quindi un'analisi sulla crisi del sistema produttivo, ma soprattutto un'inchiesta sul nostro modello sociale che da questa crisi ne sta uscendo stravolto.



# Questionario Feste di Liberazione

a cura di Vittorio Rieser

Il Prc ha scelto, per le prossime elezioni politiche, di allearsi con le altre forze de "L'Unione" e, in caso di vittoria elettorale, di partecipare al governo.

Ma molti problemi restano aperti, e la loro soluzione dipenderà anche (non esclusivamente) dall'iniziativa e dalla pressione che il nostro partito saprà sviluppare con gli altri soggetti della sinistra di alternativa e con i movimenti.

In questa prospettiva, è importante raccogliere opinioni e indicazioni dei compagni e delle compagne, iscritti e non iscritti al Prc. Di qui nasce l'iniziativa di questo questionario, che viene distribuito nelle varie feste di "Liberazione".

Un questionario è inevitabilmente schematico, anche se serve a dare un'idea di come la pensano quelli che rispondono. Per questo abbiamo lasciato un ampio "spazio libero" dopo ogni domanda, utilizzabile sia per risposte che non rientrano in quelle predisposte, sia per osservazioni che precisino e arricchiscano le risposte date.

Vi invitiamo quindi caldamente, anzitutto a rispondere al questionario, e in secondo luogo a sfruttare gli "spazi liberi" in esso contenuti per esprimere più diffusamente le vostre idee.

## Domande

1 - Il Prc ha deciso di aderire alla coalizione elettorale dell'Unione e, in caso di vittoria, di partecipare al governo. Cosa ne pensi?

- sono d'accordo
- sono d'accordo sull'alleanza elettorale, non sulla partecipazione al governo
- non sono d'accordo né sull'alleanza elettorale né sulla partecipazione al governo: è meglio che il Prc "corra da solo"
- altra risposta (specificare)

-----  
-----

2 - La "Legge 30" ed altre leggi di questo governo sul lavoro, hanno generalizzato la precarietà ed esteso l'area di lavoratori senza tutele. Cosa pensi dovrebbe fare un governo dell'Unione a cui partecipi il Prc?

- abolire la Legge 30 e tornare alla situazione di prima
- abolire la Legge 30 e costruire un sistema più adeguato di tutele e diritti per tutti i lavoratori, volto anche a ridurre l'area di precarietà
- dal momento che la flessibilità è un dato inevitabile, emendare la Legge 30 creando un sistema di tutele ed "ammortizzatori sociali" per i lavori precari
- altra risposta (specificare)

-----  
-----

3 - Questo governo lascerà in eredità ad un eventuale governo dell'Unione una pesantissima situazione economica e di dissenso del bilancio statale. Come pensi che si dovrebbe affrontare? (massimo 2 risposte)

- riducendo le spese pubbliche
- aumentando la tassa sul reddito dei più ricchi
- introducendo un'imposta patrimoniale
- riducendo le tasse per stimolare l'attività economica
- altra risposta (specificare)

-----  
-----

4 - In particolare, l'Italia sta attraversando una pesante crisi industriale. Cosa pensi dovrebbe fare in proposito un governo dell'Unione?

- estendere l'area di intervento pubblico nell'industria
- incentivare le imprese (con adeguati sgravi fiscali) a investire di più
- intervenire con regole, con incentivi e disincentivi, per orientare lo sviluppo industriale
- altra risposta (specificare)

-----  
-----

5 - Cosa pensi che un governo dell'Unione dovrebbe fare di fronte ai crescenti flussi di immigrazione?

-----  
-----

- abolire la Legge Bossi-Fini e favorire politiche di inserimento degli immigrati
- adottare controlli più efficaci, che riducano l'afflusso
- altra risposta (specificare)
- 
- 

6 - Quali pensi che dovrebbero essere i primi e più urgenti provvedimenti di un governo dell'Unione? (massimo 3 risposte)

- abolire la Legge 30
- abolire la Legge Moratti
- abolire la Legge Bossi-Fini
- la riforma della TV e dei mezzi di comunicazione di massa
- abolire le leggi del governo Berlusconi in materia giudiziaria
- nuove leggi fiscali, che colpiscano i redditi più alti e combattano l'evasione
- il ritiro delle truppe italiane dall'Iraq
- un rilancio di un'iniziativa europea di sinistra
- altra risposta (specificare)
- 
- 

7 - Pensi che il Prc, con le altre forze della sinistra radicale e grazie all'azione dei movimenti, abbia la forza e la capacità di spingere il governo futuro nella direzione indicata dalle tue risposte?

- sì
- non ha abbastanza forza
- non ha abbastanza volontà politica
- dipende dalle vicende interne del partito
- dipende dalle alleanze che il Prc riuscirà a costruire
- altra risposta (specificare)
- 
- 

8 - Qual è l'elemento più importante di "forza contrattuale" di cui dispone il Prc nei confronti delle forze "moderate" del centro-sinistra?

- le primarie e il loro esito
- il rapporto con le altre forze politiche della "sinistra radicale"
- il rapporto col sindacato
- il rapporto con i movimenti e le nuove forme di lotta e di organizzazione
- altra risposta (specificare)
- 

9 - Sei favorevole o contrario al "bipolarismo"?

- sono favorevole     non so
- sono contrario

10 - Quale sistema elettorale preferisci?

- quello attuale
- proporzionale puro
- proporzionale con sbarramento al 5%
- proporzionale con premio di maggioranza
- altra risposta (specificare)
- 

#### Dati personali

- a) Sesso     M     F
- b) Età     fino a 20     da 41 a 50  
 da 21 a 30     da 51 a 60  
 da 31 a 40     oltre 60
- c) Condizione occupazionale
- operaio     disoccupato
- impiegato     pensionato
- lavoratore autonomo     casalinga
- imprenditore     studente
- quadro, funzionario, dirigente     altro \_\_\_\_\_
- d) Se occupato, in quale settore?
- agricoltura     terziario privato
- industria     pubblico impiego
- e) Sei iscritto al Prc?
- sì     no, ma lo ero in passato
- no     no, ma penso di iscrivermi
- f) Se sei iscritto, da quale anno? \_\_\_\_\_
- g) Sei iscritto ad un sindacato?
- sì, a un sindacato confederale quale? \_\_\_\_\_
- sì, ad un altro sindacato quale? \_\_\_\_\_
- no
- h) provincia o città \_\_\_\_\_
- i) Evento (Festa di Liberazione, banchetto primarie, altro...) \_\_\_\_\_

## *L'inchiesta e le elezioni: i programmi "partecipati"*

di Marco Gelmini (Dip. Lavoro nazionale)

Sono in atto in Italia, in Europa, nel Mondo, numerose e variegata esperienze di governo del territorio (Municipi, Comuni, Enti territoriali più ampi, anche Aziende che gestiscono servizi pubblici o "beni comuni"...), che mettono al centro della propria azione la **partecipazione**.

L'idea è quella di rilanciare forme di democrazia diretta, di "autogoverno" del territorio, di recupero della politica come capacità di dare risposte collettivamente condivise e nell'interesse generale, spostando potere decisionale verso il basso, verso i cittadini, riuniti in assemblee, dotati di appositi strumenti informativi, costruendo progetti locali di intervento, sciogliendo così le priorità amministrative del territorio.

Non si tratta di nuovo "localismo" ma, al contrario, di ricostruire dal basso legami condivisi tra le comunità costruendo antidoti potenti alla personalizzazione dell'impegno e della rappresentanza, all'idea dell'"uomo solo al comando", alla semplificazione della democrazia!

Tanto è vero ciò che proprio nel nostro paese è ben viva l'esperienza, originale e positiva, della costituzione della "Rete del Nuovo Municipio" che ha proprio l'obiettivo di far comunicare, condividere, rafforzare, mettere in rete (appunto) queste esperienze di gestione partecipata del territorio, lanciando così, a partire dalle esperienze concrete già in atto, anche forti segnali, proposte, idee certamente utili per costruire un programma di concreta alternativa al governo del paese.

In ciò, in queste esperienze ed in questi processi, si inserisce il filone d'Inchiesta che il nostro Partito ha individuato in riferimento alla costruzione "partecipata" degli stessi programmi anche per le elezioni amministrative.

Per Rifondazione non si tratta di una esperienza totalmente nuova: vi sono già lavori realizzati che dimostrano l'utilità di questo lavoro.

E' possibile rintracciare le esperienze fatte proprio recuperando (anche sul sito nazionale del Prc, Area Lavoro, Bollettino d'Inchiesta) i numeri del Bollettino d'Inchiesta: da Venaria (Torino) in cui il Circolo "Teresa Seita" decise di preparare il programma per le elezioni amministrative con una inchiesta ed un questionario distribuito tra i cittadini casa per casa (Bollettino n°10 del dic. 1999 e n°11 del marzo 2000) a Piacenza dove il Gruppo Consiliare Comunale (Bollettino n°8 ag/sett. 1999) utilizzò il metodo dell'inchiesta per trarre un primo bilancio con i cittadini del

lavoro svolto dall'Amministrazione e dall'opposizione. Lavoro ripetuto in occasione delle elezioni preparando con gruppi di lavoro tematici allargati ad Associazioni e singoli, il programma elettorale da condividere nella coalizione.

E poi i casi di Roma (inchiesta sulla IX Circoscrizione realizzata dal Circolo "Orfeo Mucci", Bollettino n°15 del dic. 2000), di Messina (inchiesta sul Villaggio Aldisio condotta dal Circolo locale, Bollettino n°11 del marzo 2000), del Veneto ("inchiesta sul non voto" condotta dall'Osservatorio sulle trasformazioni in Veneto, Bollettino n°8 dell'agosto 1999).

Si tratta non solo di approfondire e rendere stabile un legame ed una conoscenza del e col territorio ma anche di stabilire, per noi, una comunicazione ed un rapporto positivo ed articolato con la base sociale del Partito e con gli elettori.

L'inchiesta è un pezzo della rifondazione, che va praticata anche come antidoto al restringimento del rapporto tra il Partito, la sua base sociale, i suoi riferimenti, i cittadini, al solo momento elettorale!

L'utilizzo agile, "non accademico" ma orientato ad una immediata utilizzazione pratica, dell'inchiesta può rivelarsi uno strumento assai utile: per tracciare un bilancio dell'azione svolta, per valutare l'azione di governo, per accompagnare iniziative su problemi locali, per raccogliere opinioni su aspetti della vita cittadina.

Questo è il lavoro che proponiamo, per cui ci mettiamo a disposizione anche come Dipartimento Inchiesta a livello nazionale, interessati come siamo a mettere in rete (nel Partito ed oltre) queste esperienze, facendole così vivere e crescere consapevoli di contribuire così concretamente a far vivere e sviluppare una idea buona, collettiva, dal basso e partecipata dell'alternativa possibile!

Per info:  
di Marco Gelmini  
tel 06 44182238  
fax 06 44182621  
lavoro.prc@rifondazione.it

**Dopo il liberismo.***Proposte per una politica economica di sinistra.*Andrea Ricci, Prefazione di Luciano Gallino.  
Fazi editore, collana Le Terre/interventi, Roma

In che modo la sinistra italiana può tornare a dire, in politica economica, qualcosa di sinistra? Una proposta dal responsabile economico nazionale di Rifondazione Comunista.

Nell'ultimo quarto di secolo il dogma neoliberista ha imperversato nelle istituzioni economiche e nei programmi politici di tutto il mondo, finendo per contagiare anche una parte della sinistra, che si è cullata nell'illusione di poter temperare gli effetti sociali più disastrosi. Ma le cose sono andate ben diversamente: il fallimento del neoliberismo è sotto gli occhi di tutti.

All'esplosione delle ingiustizie sociali si è accompagnata una crisi economica globale, che infligge i danni più gravi ai paesi poveri ma non risparmia quelli ricchi: negli Stati Uniti soltanto le spese di guerra sostengono l'economia; nell'Europa di Maastricht e del Patto di Stabilità domina la stagnazione; in Italia è massimo l'allarme per il declino economico e sociale.

Come siamo arrivati a questo punto? E soprattutto è possibile uscirne da sinistra? Sono questi gli interrogativi che Dopo il liberismo affronta nelle tre parti in cui è diviso, dedicate rispettivamente al mondo, all'Europa e all'Italia. In ciascuna, alla documentata analisi del fallimento delle politiche neoliberiste segue la definizione di proposte concrete di politica economica - proposte che, con riuscita ambizione, toccano le istituzioni commerciali e finanziarie globali, il sistema monetario internazionale, il trattato di Maastricht e il Patto di Stabilità, la costituzione di uno spazio fiscale comune europeo, e temi nazionali: la politica dei salari, la previdenza, l'intervento pubblico, il debito, l'equità fiscale; e ciascuna indicazione è articolata con grande lucidità, fuori da ogni tentazione utopistica. La ricostruzione di un nuovo spazio pubblico, fondato su forti meccanismi di partecipazione democratica e sulla definizione di un modello di sviluppo in cui l'equità sociale sia il presupposto della crescita economica, è oggi la sola strada per scongiurare un drammatico regresso storico, già in atto con la barbarie della guerra e del terrorismo. Questo dovrebbe essere l'obiettivo unificante di tutte le forze politiche, sociali e culturali che vogliono aprire una nuova stagione di trasformazione della società italiana dialogando con i nuovi movimenti sociali, veri protagonisti globali dell'inizio di millennio. E in questa direzione lavora il libro di Ricci, che promette di costituire un riferimento essenziale nel dibattito politico in corso all'interno del "centrosinistra esteso". Ma Dopo il liberismo ha un'altra singolare virtù: grazie alla rara chiarezza, costituisce per il lettore comune una lettura appassionante, una guida alla comprensione dei meccanismi economici del mondo di oggi e del modo in cui è realmente possibile modificarli.



L'autore Andrea Ricci, docente di economia internazionale all'Università di Urbino, collabora con il quotidiano "Liberazione" ed è nel comitato editoriale della rivista "Alternative". Attualmente è il responsabile nazionale del Dipartimento Economia di Rifondazione Comunista. Questo è il suo primo libro.

**Raniero Panzieri, un uomo di frontiera**

a cura di Paolo Ferrero Prefazione di Marco Revelli.

Editori Punto Rosso

Raniero Panzieri è stato il fondatore della rivista Quaderni Rossi (Torino, 1961) che comunemente viene individuata come il punto di partenza dell'operaismo italiano.

L'attività di ricerca dei Quaderni Rossi è stata però solo lo sbocco di una ricca e coerente attività svolta da Panzieri



nell'ambito del movimento operaio e della sinistra italiana: allievo ed amico di Rodolfo Morandi, segretario dell'Istituto di studi socialisti (1946-1948), segretario regionale del Psi in Sicilia (1949-1953), membro della Direzione nazionale del suo partito; Panzieri sembrava destinato alla "grande carriera" nella trafila delle organizzazioni ufficiali di partito: ma ad un certo punto invece di diventare uno dei tanti organization men, di cui era ricca anche allora la sinistra italiana, egli preferì abbandonare ad una ad una le posizioni ufficiali, pur di seguire con totale coerenza la sua strada: quella dell'intellettuale che vuole sempre cercare la verità, e vuole anche dirla, a costo di essere isolato, odiato, licenziato.

La verità che egli cercava non era una verità per "intellettuali di sinistra": doveva essere una verità valida davanti ai cancelli della Fiat, come nelle miniere di Lercara. E lo era.

Panzieri è morto a Torino il 9 ottobre del 1964 all'età di soli 43 anni.

L'ambizione di questo libro, a 40 anni dalla morte è duplice.

In primo luogo semplicemente ricordare il compagno Raniero Panzieri, troppo facilmente dimenticato.

In secondo luogo tentare di riaprire una attenzione sulla sua figura e sulla sua elaborazione, suggerendo sommessamente che può essere un nostro utile ed interessante "compagno di strada".



# Trieste 5 luglio 2005

di Paolo Hlacia (Resp. Dip. lavoro provinciale)

Abbiamo deciso di impegnarci in un lavoro di inchiesta sul Porto di Trieste più di un anno fa sapendo che le questioni legate al Porto sarebbero diventate centrali da quest'anno in tutte le discussioni politiche sulla città.

Breve cronologia:

1) Trieste si è candidata, perdendo a fine 2004, alla esposizione internazionale dell'Expo 2008. Operazione che avrebbe dovuto garantire i fondi necessari a ristrutturare l'area del Porto Vecchio preparandola ad una diversa destinazione d'uso. Si discute in città della possibile candidatura per l'Expo 2012.

2) Si tratta probabilmente di un enorme intervento per accrescere la rendita immobiliare nella Provincia, l'area interessata in riva al mare è pari a più di metà del centro cittadino esistente. Particolare attenzione andrà posta alla destinazione delle aree che saranno "liberate" all'interno della città dopo il trasferimento delle loro attuali attività in Porto Vecchio.

Il percorso urbanistico si intreccia con il progetto di rilancio dell'attività portuale (porto Hub o porto Gate) ma è irto di ostacoli:

1) si fanno varianti in assenza di un Piano Regolatore del Porto che l'Autorità Portuale avrebbe dovuto redigere da anni (dopo la legge 84/96);

2) Non c'è una armonizzazione con il nuovo Piano regolatore della città;

3) Resta in piedi tutto il contenzioso legato all'esistenza del Porto Franco regolato dal diritto internazionale e ratificato dal Trattato di Parigi (probabile motivo che ha portato all'esclusione di Trieste dall'Expo 2008, per paura che ricorsi giudiziari potessero bloccare l'esposizione stessa).

Parlare del Porto di Trieste ci permette di affrontare nell'ambito delle sinergie ipotetiche o reali con gli altri porti del Nord Adriatico (Monfalcone, Koper-Slovenia, Rieka-Croazia) gli effetti sul mercato del lavoro e sul terreno dei salari e del lavoro. Per capire gli effetti dell'allargamento dell'Unione Europea e della apertura dei mercati dell'Est abbiamo pensato di partire dal lavoro portuale che è facilmente comparabile. Per quanto riguarda il lavoro vero e proprio attualmente sono impegnati nel Porto di Trieste circa 1400 lavoratori divisi tra: dipendenti dell'Autorità Portuale, dipendenti del Terminalista del molo container, dipendenti di alcune imprese che lavorano in porto, soci lavoratori e dipendenti della ex Compagnia Portuale (ora una parte trasformata in imprese), lavoratori delle cooperative. La prima relazione, che abbiamo messo su un CD con una ricca rassegna stampa, è stata presentata in due iniziative di Partito (una dedicata al comitato politico provinciale) e in seguito a questo abbiamo allargato i nostri contatti con sindacalisti e rappresentanti della Compagnia Portuale.

Scopo del nostro lavoro in questa prima fase era quello di definire tutte le problematiche aperte e permettere ai compagni di affrontare la totalità dei problemi legati alle vicende del porto. Un esempio per tutti l'importanza di discutere dei progetti legati al Corridoio 5 che dovrebbe passare in queste zone e determinare proprio partendo dai progetti sul porto le caratteristiche del Corridoio e la bontà o meno delle proposte che sono state avanzate. Per definire un porto, le sue funzioni, le sue potenzialità si tratta di ragionare sul mercato mondiale delle navi, sul possibile sviluppo del trasporto marittimo e concentrare l'attenzione sul retroterra portuale, sulle vie di comunicazione per smaltire le merci che vengono sbarcate. Su tutte queste questioni manca ad oggi quello che si potrebbe definire un punto di vista "del lavoratore portuale", un punto di vista "operaio" e la questione si risolve con una delega ad alcuni sindacalisti e ad alcuni politici senza interessare veramente i lavoratori e i cittadini alla reale posta in gioco.

bollettino di  
**Inchiesta**

N° 30 - SETTEMBRE 2005

**Hanno collaborato:**

Giorgio Aurizi  
Assunta Aversa  
Daniela Bagattini  
Sergio Bellucci  
Ugo Boghetta  
Salvatore Bonadonna  
Davide Bubbico  
Eliana Como  
Vincenzo Maria D'Ascanio  
Demetrio Delfino  
Cristina Doz  
Nino Ferrara  
Paolo Ferrero  
Marco Gelmini  
Maria Grazia Di Santo  
Alessandro Gulinati  
Paolo Hlacia  
Antonella Lizambri  
Vittorio Mantelli  
Nunzio Martino  
Vittorio Rieser  
Devi Sacchetto  
Andrea Savi  
Simone Scarpa  
Massimo Sculli  
Alessandra Taormina  
Danielle Vangieri  
Massimo Vecchione  
Marco Volpi  
Francesca Vuotto

**Impaginazione**

Hélène Franchi

**Stampa**

Tipografia Ograro  
Via dei Tabacchi, 1  
Roma

Per ogni informazione ci si può rivolgere a:  
Prc Dipartimento Inchiesta Nazionale - tel.  
06/44182238 (M. Grazia); fax 06/44182621

Il responsabile nazionale è  
il compagno Vittorio Mantelli  
tel. 06/44182242; 335/6066523

<http://www.rifondazione.it/inchiesta>  
[inchiesta.prc@rifondazione.it](mailto:inchiesta.prc@rifondazione.it)

le slide sul sito:

[www.rifondazione.it/inchiesta](http://www.rifondazione.it/inchiesta)