

Da che parte stanno gli impiegati?

PAOLO BOGO

Da che parte stanno gli impiegati: con i padroni o con gli operai? Come si è modificata la struttura del lavoro, le mansioni dei tecnici, con l'introduzione negli uffici della meccanizzazione e degli elaboratori elettronici? Il lavoro impiegatizio come lavoro manuale e lo sfruttamento della mano d'opera femminile. La politica della direzione di una grande azienda: il vecchio « divide et impera » è sempre valido. L'ideologia della « porta aperta » e duemila salari diversi per 8.500 dipendenti. Tre anni di lotte guidate dal Consiglio di fabbrica. In questa documentata e lucida analisi, che esemplifica, in un caso concreto, la generale tendenza alla degradazione del lavoro intellettuale tipica del capitale monopolistico, uno dei protagonisti delle lotte degli impiegati all'IBM di Milano affronta il problema politico dell'alleanza fra classe operaia e strati di lavoratori che sempre maggiormente ne condividono la condizione, anche se soggettivamente non ne hanno coscienza.

Prima di capire se gli attuali impiegati possono considerarsi alleati della classe operaia, oppure parte integrante del movimento operaio, oppure lavoratori ideologicamente ancora dalla parte del padrone, è necessario analizzare il lavoro degli impiegati da quando questa funzione si è resa necessaria e nello svolgersi del tempo, man mano che il processo di produzione capitalistico portava a una progressiva razionalizzazione del lavoro, non solo nella fabbrica ma anche negli uffici.

Molto è stato scritto sulla espropriazione del lavoro operaio, attraverso la parcellizzazione, la catena di montaggio, l'aumento dei ritmi, che hanno portato ai padroni colossali aumenti dei profitti e agli operai la totale alienazione dal lavoro di cui non capivano più la funzione complessiva. Molti tentativi sono anche stati fatti da parte della borghesia per attenuare la carica aggressiva che questa situazione provocava, attuando per esempio la trasformazione delle catene di montaggio in isole di montaggio, trasformazione ovviamente del tutto strumentale perché la questione di fondo e cioè che il lavoro che l'operaio fa non appartiene all'operaio ma al padrone, rimane.

Ho accennato a questo non certo per addentrarmi in una analisi dettagliata del lavoro di fabbrica ma per sottolineare il fatto che mentre queste situazioni sono state abbondantemente analizzate — su esse sono stati scritti articoli e libri e sono state impostate lotte da parte del

sindacato — il lavoro degli impiegati è ancora considerato nella mente di molti, compresa una buona parte del sindacato, quello tradizionale. Gli impiegati vengono chiamati apposta colletti bianchi per distinguerli dagli operai, colletti blu; gli impiegati sbrigano un lavoro pulito, non alienato; hanno grossi stipendi e sono, per tradizione, dalla parte del padrone; sono individualisti e nello scontro di classe spiccano per il loro opportunismo.

E' innegabile che un fondo di verità ci sia in queste affermazioni ma, a mio parere, la situazione degli impiegati sta cambiando tanto rapidamente e profondamente quanto è cambiata la situazione degli artigiani a operai salariati.

Modifiche della struttura del lavoro

Possiamo identificare questi cambiamenti in due modi distinti:

- 1) il lavoro degli impiegati si parcellizza sempre di più quanto più cresce l'azienda; quanto più cresce l'importanza dell'organizzazione della produzione, del settore vendite, del magazzino, rispetto alla produzione.
- 2) con l'introduzione delle macchine nei lavori di ufficio.

Com'è organizzata una grande azienda?

« Nei suoi aspetti più generali il lavoro d'ufficio comprende la contabilità e la tenuta delle registrazioni, la corrispondenza, i verbali, l'archivio, ecc. Ma con lo sviluppo della moderna grande impresa queste funzioni si articolano per sezioni e dipartimenti dell'impresa. Le vendite, di cui prima si occupava principalmente il padrone, magari con l'aiuto di un impiegato che lo sostituiva per i viaggi, sono diventate il compito di una divisione marketing, suddivisa in sezioni che si occupano dei viaggi commerciali, della corrispondenza con clienti, venditori, fabbricanti, delle ordinazioni e commesse, della pubblicità, ecc. Un ufficio finanziario a parte si occupa dei rendiconti finanziari, dei prestiti e crediti, delle esazioni, dei flussi di cassa, ecc. E così via per altre divisioni di ufficio, la più importante delle quali è un ufficio di amministrazione in cui si fa la politica della società e la si impone a tutte le divisioni. Gli uffici qui descritti sono quelli di una società che opera in produzione, che crea e vende merci sotto forma di beni o servizi; questi uffici sono quindi sussidiari e complementari ai processi di lavoro produttivo che vengono svolti altrove all'interno della stessa impresa.

Ma con lo sviluppo del capitalismo monopolistico si è avuta un'espansione straordinaria di imprese che, interamente separate dal processo di produzione, svolgono la loro attività soprattutto o interamente attraverso lavoro

impiegatizio. Le imprese commerciali che si occupano solo dell'acquisto e vendita di merci hanno bisogno generalmente di tre tipi di manodopera in gran quantità: per la distribuzione (magazzinaggio, imballaggio, spedizione), per le vendite, e per gli uffici. Ciò vale in particolare per le vendite all'ingrosso, dove gli impiegati sono la categoria di lavoratori più numerosa, che supera di numero gli stessi addetti alle vendite. Ma anche nel commercio al dettaglio, certi tipi di imprese, come magazzini generali e case di acquisto per corrispondenza, hanno una percentuale altissima di impiegati».

Questo estratto di un articolo di Harry Braverman (1) dà un'idea della massa di persone utilizzate nei lavori cosiddetti impiegatizi, per le quali svolgere il proprio lavoro diventa sempre più inserirsi in una routine di operazioni sempre più semplificate e sempre più frequenti.

«...L'ordine del cliente è la cellula del processo... L'ordine deve essere aperto e preso in esame. Il cliente va identificato con chiarezza per quanto riguarda il nome della ditta, l'indirizzo per la fattura, l'indirizzo per la spedizione, e, più importante di tutto, la posizione creditizia. Gli articoli richiesti vanno interpretati in modo chiaro ed esatto per quanto riguarda tipo e quantità. Per ogni ordine va scelto lo sconto giusto in armonia con la politica di vendita della società, che è più o meno complessa e stratificata a seconda delle quantità ordinate, del tipo di cliente, dell'esistenza di accordi speciali, ecc.; va preparata una fattura o conto con l'elenco delle merci da spedire e con le quantità e i prezzi unitari; sulla fattura va fatta la somma, calcolato lo sconto e aggiunti gli oneri supplementari per spedizione e imposte.

Ora la fattura giunge ad un'altra tappa: alcune sue copie forniscono i documenti per il reparto spedizioni e i documenti di imballaggio per il cliente; altre copie costituiscono la materia prima per la procedura contabile. In quest'ultimo processo, i totali della fattura sono collocati nella partita delle vendite da una parte e nella partita del cliente (o di cassa) dall'altra. I conti dei clienti sono successivamente riportati in un conto complessivo. Contemporaneamente vanno fatte classificazioni per registrare l'esaurimento dell'inventario, per tenere registrate le vendite su ogni voce di magazzino nonché per venditore e per zona, per il calcolo della provvigione dovuta, per riportare su grafico gli andamenti delle vendite, ecc. Infine, le sintesi di queste diverse partite, controllate sotto l'aspetto della coerenza interna e dei saldi reciproci, formano il materiale per il bilancio mensile e l'esposizione della situazione finanziaria del reparto o della società.

Tradizionalmente tutto questo processo era di competenza del contabile, aiutato da altri impiegati come il fatturista, un impiegato giovane per tenere aggiornati i libri, ecc. Ma appena il flusso del lavoro diventa abbastanza cospicuo, e si applicano i metodi di organizzazione scientifica, il processo viene suddiviso in singole operazioni.

Diventa normale che impiegati diversi aprano la posta, registrino gli ordini e li smistino, interpretino le informazioni sul cliente, cancellino il credito, controllino gli articoli ordinati, battano a macchina la fattura, vi aggiungano i prezzi, descrivano le merci in dettaglio, calcolino lo sconto e le spese di spedizione, compilino la partita del cliente, ecc. Proprio come nei processi della manifattura — in realtà in modo ancor più facile che nei processi manifatturieri — il lavoro di ufficio viene analizzato e parcellizzato tra un gran numero di lavoratori, che non hanno più così la possibilità di comprendere il processo nel suo insieme e le politiche che lo orientano. Viene meno il privilegio dell'impiegato di un tempo, quello di essere testimone dell'attività globale dell'impresa, di seguirne i processi e di conoscere la sua situazione in qualsiasi momento. Tutte le attività che richiedono iniziative e contatti che superino i limiti del dipartimento o della sezione sono di competenza di funzionari di grado più elevato» (2).

L'introduzione degli elaboratori

Con la meccanizzazione del lavoro di ufficio e in maniera ancora più evidente con l'introduzione degli elaboratori elettronici, assistiamo ad un fenomeno di trasformazione delle mansioni tradizionali dell'impiegato.

La nuova figura che sorge per prima è quella della perforatrice: le macchine non possono leggere i documen-

ti così come vengono utilizzati normalmente; bisogna trasformare le informazioni scritte sulla carta in codici opportuni da perforare su schede che poi verranno introdotte e lette dalla macchina.

Si costituiscono così schiere di ragazze che, dopo un rapido corso per apprendere l'utilizzo della macchina perforatrice, passano le loro giornate lavorative inchiodate a una sedia a battere sui tasti di una tastiera, perforando migliaia di schede al giorno.

«Perforare può essere un lavoro alquanto monotono se esso concerne grandi quantità di dati omogenei, preselezionati e bene ordinati in colonne. Il lavoro si può imparare in una settimana o due, e in circa sei mesi si possono raggiungere capacità produttive soddisfacenti. Nonostante l'esplicita preferenza della maggior parte degli imprenditori, per ottenere una buona prestazione non è essenziale un diploma di scuola secondaria. Per tutti questi motivi un dirigente del personale esperto in materia ha descritto in un'intervista questa operazione come un lavoro da "semi-colletto blu". In molti casi ragazze che mancavano di istruzione formale o di "doti sociali per l'ufficio" possono essere messe a perforare, mentre probabilmente per un altro lavoro puramente da colletto bianco verrebbero respinte» (3).

Per questa caratteristica di bassa qualificazione e di facile apprendistato, insieme alla proliferazione dell'uso dell'elaboratore nella conduzione aziendale, lo sviluppo capitalistico ha portato alla progressiva separazione dei reparti di perforazione, da reparti inseriti nell'azienda utilizzatrice a grossi centri autonomi di perforazione dove vengono impiegate fino a 60-70 ragazze (a Milano e provincia ci sono centri con 99, 107, 111 macchine perforatrici o verificatrici che impiegano un pari numero di ragazze) giovanissime (15-16 anni) sottopagate, in condizioni precarie di lavoro e in ambiente nocivi (alcuni di questi «centri» hanno la loro sede in ex capannoni o garages).

Un'altra figura che compare con l'introduzione della meccanizzazione è l'operatore. La macchina per essere utilizzata ha bisogno di persone che vi introducano le schede, carichino i nastri e dischi magnetici, mettano la carta nella stampatrice e la ritirino appena stampata; questi sono gli operatori, vere o proprie appendici umane delle macchine che devono garantire il completo utilizzo dell'elaboratore e i cui ritmi di lavoro sono perciò legati alla velocità della macchina (una selezionatrice veloce arriva a «mangiare» 2.000 schede al minuto e una stampatrice veloce, ma già superata, stampa 1.200 righe al minuto). Anche questa mansione non ha bisogno di molto apprendistato e in genere non viene richiesto un diploma per svolgerla.

Più specializzati e quindi meglio retribuiti sono i «tecnici di manutenzione» che garantiscono un servizio tecnico ai clienti, i «programmatori» che avviano i lavori dei clienti trasformando la loro attività di ufficio da tradizionale a meccanizzata, e i «venditori» che si occupano appunto di affittare elaboratori ai clienti. Ma anche per queste attività la razionalizzazione capitalistica ha portato la parcellizzazione e la dequalificazione del lavoro.

«L'evoluzione tecnica delle macchine ha avuto e avrà, come primaria conseguenza una dequalificazione del lavoro del C.E. (tecnico di manutenzione); infatti le nuove macchine sono concepite in modo tale da non richiedere nella generalità dei casi particolari conoscenze da parte del tecnico che effettua l'intervento ma, semplicemente, la capacità di utilizzare i mezzi diagnostici della macchina».

Questo è il tecnico definito di «fase 1» che dovrebbe conoscere tutte le macchine del centro di cui è responsabile in modo abbastanza superficiale da poter far fronte a guasti semplici per la ricerca dei quali sono previste delle tabelle diagnostiche. Il tecnico di «fase 2» è in grado di affrontare situazioni più complesse utilizzando strumenti come l'oscilloscopio e gli schemi elettrici.

«Se questa ristrutturazione verrà gestita solo dalla IBM essa sancirà una ulteriore discriminazione fra i lavoratori e il criterio principale della selezione di chi far partecipare a corsi avanzati diventerà l'affidabilità politica, la docilità e l'adesione alla logica dell'azienda».

Così si esprimeva in un documento il Consiglio di fabbrica nel 1973 rispetto ai tecnici.

(1) HARRY BRAVERMAN, *Lavoro e capitale monopolistico*, su *Monthly Review* n. 11-12 (1974), pag. 26.

(2) H. BRAVERMAN, op. cit., pag. 30.

(3) H. BRAVERMAN, op. cit., pag. 35.

Tutto ruota attorno al calcolatore: gli uomini diventano appendici della macchina

Ma anche nell'ambito dei **programmatori** (sistemisti) un processo di ristrutturazione e di parcellizzazione ha avuto inizio da qualche anno a questa parte. Un loro documento del gennaio 1972 mette in luce le variazioni più importanti che il loro lavoro ha avuto. Questa era la vecchia funzione del **sistemista**:

- rappresenta la Società presso il cliente; è il responsabile del buon funzionamento del servizio venduto o affittato;

- crea, organizza, fa funzionare il Sistema Operativo presso il cliente;

- studia con il cliente l'organizzazione interna della ditta per poter procedere alla stesura dei programmi, istruendo e sovrintendendo gli analisti, programmatori, operatori del cliente stesso.

Le caratteristiche del suo lavoro sono:

- lavoro di tipo artigianale, individuale, dotato di grosso potere di discrezionalità e di ampia autonomia;

- addestramento basato su ampie conoscenze di base e, fondamentalmente, su una esperienza polivalente acquisita in diversi settori;

Negli ultimi anni in America e quest'anno in Italia il mercato ha le seguenti caratteristiche:

- cresce molto meno rapidamente; si basa prevalentemente sulle sostituzioni e gli ampliamenti che su nuovi clienti;

- il cliente è ormai esperto e quindi ha un potere contrattuale.

Quindi ora il sistemista viene **affittato** — con un pagamento che va dalle 14 alle 22 mila lire all'ora — al cliente; la differenziazione non sta nella capacità professionale del sistemista, ma nel tipo di sistema da installare.

Quali le nuove caratteristiche del lavoro?

- il lavoro viene **standardizzato**: egli deve applicare delle procedure che gli sono fornite dalla ditta;

- parcellizzazione: non cura più tutto il Sistema Operativo, ma solo una parte;

- settorializzazione: non hanno più senso esperienze polivalenti; il lavoro diventa prevalentemente **ripetitivo**.

Viene così a cadere l'ideologia corrente secondo la quale l'ingresso del calcolatore ha portato un alleggerimento del lavoro degli impiegati così come è caduta l'ideologia borghese secondo la quale l'introduzione del lavoro

meccanizzato ha alleggerito l'operaio dalle sue tradizionali fatiche fisiche; anzi, come l'operaio è stato legato alla macchina subendone i ritmi, così l'impiegato deve stare al passo con la velocità di ingresso e uscita dei dati, col flusso ininterrotto della carta che il calcolatore produce.

Non solo, ma come l'introduzione della macchina in fabbrica ha fatto sparire alcune figure tipiche del mondo operaio introducendone di nuove e più dequalificate, così figure tipiche fra i colletti bianchi sono scomparse e tutta l'attività dell'ufficio ruota attorno e per il calcolatore che ne condiziona l'organizzazione, le mansioni, il linguaggio e in definitiva la mentalità.

Politiche del personale

Per far fronte alla progressiva scollatura che la razionalizzazione del lavoro provoca tra impianti e padrone sono state elaborate tutta una serie di misure atte a tenere legati ideologicamente i lavoratori all'azienda.

Per le mansioni più dequalificate tipo la perforazione, gli operatori, le centraliniste, ecc. il metodo è quello di sempre: controllo severo della quantità di lavoro svolto e metodi repressivi per farlo svolgere. Ad esempio le donne perforatrici sono controllate attraverso il numero di schede prodotte e il numero di schede sbagliate; quando il lavoro di perforazione viene appaltato ai famigerati « centri » il metodo di controllo del lavoro di una ragazza è il ricatto costante del licenziamento. Ma il metodo classico che le aziende usano per controllare i lavoratori è quello della **divisione**; è un metodo antico e sempre valido e, nel settore degli impiegati, questo metodo è stato affinato, integrato, rielaborato secondo le più moderne tecniche di gestione del personale. La IBM è il luogo in cui questa politica è condotta nel modo più brillante e spregiudicato.

Conoscere bene il modo di attaccare del nemico di classe è fondamentale per poter pensare di ingaggiare una battaglia, per cui la conoscenza dei metodi di gestione della IBM è indispensabile a chi si pone questo obiettivo; vediamo brevemente i principali capisaldi della politica di divisione IBM.

Valutazione-Intervista, ovvero il lavoratore solo di fronte all'azienda

La posizione della IBM, stampata su un modulo che viene distribuito a tutti i lavoratori, sulla **Valutazione-Intervista** è questa:

« È importante per i dipendenti della IBM essere efficienti nel loro lavoro e pronti ad affrontare cambiamenti e innovazioni. I dipendenti della IBM hanno sempre reagito positivamente su questi punti e la ragione di ciò va ricercata, in primo luogo, nella soddisfazione per il loro lavoro e per le loro possibilità di progredire. Scopo primo del Programma di Valutazione e Intervista è quello di mettere in grado il collaboratore e il Suo Capo di individuare ciò che può essere di ostacolo al mantenimento di tale soddisfazione ».

Al di là dei facili commenti sulla dichiarazione mistificante della IBM vediamo come funziona questo metodo di gestione e quali ne sono le finalità. Almeno una volta l'anno ogni lavoratore si trova solo, davanti al suo capo, nell'ufficio del suo capo, ad ascoltare, prima, e discutere, poi, un giudizio espresso per punti che il suo capo ha fatto su di lui. I punti « esame » sono 7 e sono: rendimento quantitativo; rendimento qualitativo; utilizzo di materiali, tempo e strumenti di lavoro; collaborazione con gli altri; applicazione di conoscenze tecniche, scientifiche o professionali; presenza e puntualità; osservanza delle norme di sicurezza e di riservatezza.

L'attività del lavoratore, operaio o impiegato, viene frazionata, sminuzzata, passata e misurata secondo criteri che si vorrebbero oggettivi (e che non lo possono essere in quanto manca qualsiasi riferimento base esterno) ma che dipendono esclusivamente dalla discrezionalità dei capi. L'aspetto più importante però non è tanto questo, quanto il momento successivo, cioè la discussione della va-

La multinazionale IBM

- La IBM Italia è una società consociata alla IBM-Europa s.a., la quale, tramite la IBM World Trade Corporation è collegata alla casa madre, la IBM Corporation degli USA. Quest'ultima, oltre all'attività negli Stati Uniti, agisce con società affiliate, oltre che in Europa, nell'America Latina, in Asia, in Africa e in Medio Oriente.

- La IBM Europa s.a. è una società francese responsabile di fornire guida e supervisione alle consociate dell'Europa, Medio Oriente e Africa: ad essa fanno capo le organizzazioni dei 4 maggiori paesi (Francia, Germania, Italia e Inghilterra) e inoltre quelle di Belgio-Lussemburgo, Danimarca-Islanda, Finlandia, Norvegia, Svezia, Olanda, Austria, Portogallo, Spagna, Svizzera, Europa centrale e orientale, Africa dell'Est, dell'Ovest, Sud Africa, Zaire, Grecia, Israele, Medio Oriente, Turchia, Iran, Pakistan, Urss.

- La IBM Italia comprende sei direzioni centrali, a loro volta articolate in sottodirezioni e programmi, e tre direzioni operative, fra le quali quelle di vendita (9 filiali e 5 centri di servizi per elaborazione di dati nel Nord, e altrettanti nel Centro-Sud, oltre a vari uffici periferici).

lutazione: il lavoratore ha la possibilità di discutere, ribattere, dissentire da ciò che il suo capo ha espresso e (teoricamente) di far cambiare il giudizio finale. Questo procedimento fa sì che il lavoratore è portato lui stesso ad autogiudicarsi e, visto che in definitiva il giudizio del capo non cambia, a far coincidere il suo giudizio con quello del capo; il lavoratore ha così **interiorizzato** l'opinione che il padrone ha su di lui e farà di tutto per modificare il suo comportamento non tanto perché glielo ha imposto il padrone ma perché « ciò è giusto ».

Le finalità sono evidenti: da una parte il capo ha carta bianca per far pesare giudizi sui lavoratori « ribelli », « sindacalizzati », adducendo esclusivamente motivi tecnici: « lei perde troppo tempo; rallenta il lavoro dei suoi colleghi; non collabora con i colleghi; ecc. », dall'altra si legano i lavoratori « docili » con un doppio giro di corda ideologica alla « mamma IBM ».

Il momento della Valutazione-Intervista è il tipico momento in cui il lavoratore è solo, con la sua piccolezza e impotenza, di fronte alla macchina organizzativa del padrone e allora non gli resta o di venire schiacciato o di venire convinto.

Un bel voto significa soldi

Accanto e successivamente alla Valutazione-Intervista si pone un altro modo di gestione e divisione del personale: gli **aumenti di merito**.

A dare ulteriore peso al legame ideologico prodotto dalla Valutazione-Intervista la IBM opera una politica di aumenti di stipendio discriminante e incentivante. In funzione del « voto » espresso dalla Valutazione-Intervista, ma anche in funzione del livello professionale, della mansione e della categoria contrattuale, vengono corrisposti ai lavoratori gli aumenti cosiddetti di merito che variano di entità e frequenza a seconda della loro classificazione complessiva. Cioè, se un lavoratore ha avuto un bel « voto » ma è nelle categorie più basse, i suoi aumenti saranno dell'ordine delle diecimila lire ogni 1-2 anni; se invece chi ha avuto un bel « voto » è un sistemista o un venditore avrà un aumento di 50-60 mila lire all'anno; è superfluo aggiungere che chi ha avuto un brutto « voto » non avrà aumenti di stipendio finché non si mette a « fare il bravo ».

Non esistono casi in cui lavoratori abbiano uguali aumenti con uguale frequenza; cioè la IBM tende a differenziare (anche con 2.000 lire in più o in meno) tutti i lavoratori in modo da accentuare sempre la concorrenzialità tra di loro e, in ultima analisi, la divisione. Naturalmente la IBM dà una interpretazione diversa di questa realtà:

« Regola fondamentale per la IBM è il rispetto dei diritti della dignità dell'individuo. Per raggiungere questo risultato è necessario riconoscere ed utilizzare le capacità individuali, attraverso la conoscenza delle aspirazioni, problemi e desideri di ognuno. Per questi motivi la IBM mira con particolare attenzione ad offrire un equo compenso commisurato alle capacità e alle responsabilità di ognuno, ad effettuare promozioni in funzione del merito e delle capacità individuali, potenziare le possibilità di addestramento, di studio e di automiglioramento... ».

(« I principi che regolano la nostra attività », in: Per chi lavora in IBM, opuscolo distribuito a tutti i lavoratori).

Duemila mansioni « diverse »

Un altro metodo di divisione è la creazione artificiale di « gradini » di carriera sempre più numerosi: su un totale di 8.500 dipendenti (in Italia) ci sono circa 2.000 mansioni diverse. Per « diverse » si intende che la IBM le considera differenti agli effetti retributivi, ma in realtà molte si assomigliano e comunque le differenze sono paradossali; per esempio nell'ambito degli operatori una mansione consiste nel « caricare » le macchine (carta, dischi, nastri, schede), un'altra mansione consiste nell'essere al pannello di comando del calcolatore e schiacciare i tasti, e così via.

Altro esempio: « **Addetto trasporti interni**: sulla base di istruzioni verbali dettagliate esegue lavori di spostamento di materiali, parti, assieme ed eventualmente di macchine o sistemi usando carrelli trasportatori elettrici

od a mano. Provvede al rifornimento ed al mantenimento in ordine delle linee di produzione secondo le istruzioni ricevute.

Addetto trasporti interni esperto: sulla base di istruzioni verbali esegue lavori di spostamento di materiali, parti, assieme, macchine o sistemi, usando carrelli trasportatori elettrici o a mano. Provvede al rifornimento ed al mantenimento in ordine delle linee di produzione secondo le istruzioni ricevute.

Può essere richiesto di effettuare altri lavori semplici di natura varia. » (manuale dei codici di attività). La differenza è pressoché nulla, ma la paga sarà differente: la IBM ha sancito la divisione fra i manovali.

L'aggettivo « esperto » si somma agli aggettivi « normal », « junior », « senior », che sanciscono altrettante divisioni all'interno di ogni mansione così che si può a ragione dire che ci sono quasi tante mansioni quanti sono i lavoratori. Per passare da una mansione all'altra, o per passare da **junior** a **normal** a **senior** o a **esperto** bisogna naturalmente avere avuto un « bel voto ».

Questi tre esempi di come la IBM si muove nella politica di divisione dei lavoratori sono sicuramente i più importanti ma non sono i soli; accanto ad essi c'è una miriade di piccole differenziazioni all'interno e verso l'esterno, dai premi fedeltà, ai premi di anzianità, ai premi annuali di efficienza, ai club con piscina, campo da tennis, minigolf, pallacanestro, ristorante, ai tornei sportivi, alle gite sociali, ecc.; a questi va aggiunto il loro contrario, cioè la discriminazione e la repressione specialmente ai livelli meno qualificati.

Tre anni di lotte

Abbiamo visto come l'organizzazione capitalistica del lavoro porti, a livello strutturale, alla parcellizzazione e alla alienazione anche nei confronti degli impiegati e, a livello ideologico-economico, al recupero del consenso ed alla divisione. A questo punto è possibile fare un'analisi del movimento sindacale fra gli impiegati della IBM.

I primi momenti di presa di coscienza della propria collocazione di classe si hanno con le lotte del 1969 che hanno investito tutto il settore degli impiegati e anche marginalmente la IBM; è nato successivamente il gruppo di studio che ha permesso la maturazione politica di una piccola avanguardia, ma il vero inizio di un movimento che tendesse a coinvolgere le masse degli impiegati è stato nel 1972, con la vertenza aziendale imperniata sul **riconoscimento del Consiglio di fabbrica**.

I grossi problemi a cui si è trovata di fronte la parte di lavoratori politicizzata e impegnata nel lavoro sindacale, e che continuano ad essere ancora i problemi di fondo di fronte ai quali si trova oggi il consiglio di fabbrica, si possono così riassumere:

1. il pericolo del corporativismo; gli impiegati IBM tenuti per anni in un'isola separata dai problemi del movimento operaio, un'isola che ha sue leggi e sua vita interna, ben difficilmente capiscono problemi come l'occupazione, la cassa integrazione, lo sviluppo del mezzogiorno, nuovo modello di sviluppo, ecc. che sono patrimonio del movimento operaio di questi anni, mentre rivendicazioni salariali o normative interne sono immediatamente recepitili, ma, appunto pericolosamente corporative.

2. il problema della « lotta »; gli impiegati IBM sono stati abituati a risolvere (si fa per dire) i loro problemi attraverso i canali offerti dalla IBM (colloqui, porta aperta, ecc.) che sono tutti di tipo individualistico. Essendo metodi che ovviamente non risolvono i problemi reali dei lavoratori ma che tendono a mascherarli, a trasformarli a rimuoverli all'interno del lavoratore stesso, ogni tanto succedevano esplosioni anarco-collettive di sfogo, facilmente recuperabili dalla IBM. Come fare a passare da questo stadio alle azioni collettive organizzate che portassero a dei risultati?

3. il problema del rapporto tra « avanguardia e massa »; i componenti del Consiglio di fabbrica di Milano sono politicamente giovani e di estrazione piccolo-borghese, quindi le loro caratteristiche peculiari sono, da una parte, una

scarsa adattabilità alla disciplina collettiva, alla disponibilità al lavoro paziente e lungo per la costruzione di un costante rapporto con la base e, dall'altra, una spinta, a volte estremistica, ma comunque vivace alla lotta diretta e alla ricerca di forme di lotta efficaci nello scontro diretto contro il padrone.

Questa caratteristica se può essere giudicata negativamente per quanto riguarda le linee strategiche del lavoro politico tra gli impiegati è stata indubbiamente efficace nella fantasia dimostrata durante le lotte che ha permesso di raggiungere risultati concreti che hanno pagato e che hanno perciò fatto crescere la credibilità nei confronti del Consiglio di fabbrica.

L'azione del Consiglio di fabbrica

Tenuto presente tutto ciò le lotte che il Consiglio di fabbrica ha organizzato si possono analizzare secondo queste caratteristiche:

1. EGUALITARISMO. E' un criterio importante per impostare delle lotte in IBM; significa di fatto andare contro il sistema dei meriti, riconoscere che i lavoratori hanno uguali diritti, quindi presenta anche grosse difficoltà di penetrazione nella mentalità degli impiegati IBM. La piattaforma del 1972 rispetto a questo principio poneva i problemi della eliminazione della quarta categoria impiegati e della istituzione di un minimo aziendale (che avrebbe in parte alzato i livelli retributivi più bassi). Da un documento stilato nel febbraio '72 leggiamo fra l'altro a proposito della quarta categoria:

« In tutta la società la donna viene tenuta in posizione di inferiorità. Questa inferiorità viene sfruttata dall'azienda che dispone di una forza lavoro che non crea fastidi per la sua tradizionale passività di fronte a qualsiasi situazione e soprattutto viene pagata meno. Anche all'interno della IBM le donne vengono relegate nelle fasce più basse e meno retribuite, nei lavori più noiosi, ripetitivi, snervantanti.

● *Il salario medio delle donne è di circa 170.000 lire mentre quello degli uomini è di circa 310.000 lire.*

● *Solo il 3% degli appartenenti alla prima categoria sono donne; mentre le donne sono l'85% degli appartenenti alla quarta categoria.*

● *In tutte le categorie lo stipendio medio delle donne anche a parità di lavoro svolto è inferiore a quello degli uomini.*

L'accordo del giugno '72, dopo mesi di lotta, sanciva per la quarta categoria quanto segue:

« L'azienda riasaminerà le posizioni di lavoro di tutti coloro che sono attualmente inquadrati nella quarta categoria in vista del possibile passaggio alla categoria superiore. Il personale di quarta categoria attualmente in forza e che svolge le seguenti mansioni: steno dattilografe; addetti a operazioni ausiliarie di meccanografia; archivisti;

verranno passati alla terza categoria con il 1° luglio 1972 sempre che abbiano maturato una anzianità di almeno 6 mesi. Il personale di quarta categoria attualmente in forza e che svolge le seguenti mansioni: addetti alla perforazione e di schede meccanografiche; centralinisti; dattilografi; ricevitrici; addetti a mansioni minori di segreteria; verranno passati alla terza categoria con il 1° settembre 1972 ».

Nel '74 veniva ripreso questo obiettivo in una piattaforma più articolata che prevedeva la costituzione di un « terzo elemento » nella composizione dello stipendio, un « inquadramento unico » più avanzato rispetto a quello ottenuto con le lotte contrattuali del '73, e una parificazione del punto di contingenza tra operai e impiegati all'interno dello stesso livello. Rispetto all'inquadramento unico mi sembra utile riportare una parte del documento del Consiglio di Fabbrica alla conclusione della vertenza (luglio '74):

« L'obiettivo delle nostre richieste era l'abbattimento delle fasce di discriminazione, create dalla IBM, e dalle quali nella pratica non vi è alcuno sbocco professionale. In questo senso abbiamo ottenuto dalla direzione l'impegno a promuovere il miglioramento professionale di tutti i lavoratori attraverso corsi, rotazione e ricomposizione delle mansioni, in modo da consentire il passaggio a categorie superiori. In particolare, per i lavoratori della perforazione e dei centralini, la direzione si è impegnata affinché attraverso corsi di riqualificazione, sia garantito loro l'accesso in mansioni di categoria superiore. Anche per gli operatori meccanografici si è ottenuta la garanzia per tutti della applicazione della prassi aziendale per il passaggio al 5° livello entro 24 mesi. Infine, sempre nell'ottica del superamento dei ghetti di discriminazione, a tutti i lavoratori (sia impiegati che operai) viene garantita l'applicazione della prassi attualmente in uso per una parte di essi e cioè il passaggio al 3° livello entro sei mesi ».

2. DEMOCRAZIA IN AZIENDA. E' in sostanza la parola d'ordine che indirizza i lavoratori a tagliare il cordone ombelicale con la IBM per la risoluzione dei problemi strutturali e che li spinge a organizzarsi secondo le strutture che il movimento operaio si era già dato e cioè il Consiglio di fabbrica, le assemblee di sede e di reparto, il rapporto costante delegato-lavoratori, il rapporto Consiglio-Sindacato, ecc.

« Fino a quando ciascuno di noi terrà per sé i propri problemi o si limiterà a cercare di risolverli nell'ambito del proprio ufficio, col suo capo, senza verificarli con tutti gli altri lavoratori, sarà sempre soggetto alla discriminazione, all'intimidazione, al ricatto e avrà sempre paura di muoversi per far valere i suoi diritti ».
(febbraio '72)

3. OCCUPAZIONE. E' l'elemento di collegamento diretto tra le lotte di carattere interno e le indicazioni più generali del movimento operaio; esso si è articolato in tre momenti:



La classe operaia da sola non può cambiare il sistema: si pone in modo sempre più urgente il problema delle alleanze, non con altre classi, ma con settori di lavoratori che oggettivamente appartengono alla stessa classe

- aumento degli organici nei settori dove più alti sono i ritmi come ad esempio nel settore dei tecnici di manutenzione;

- ampliamento dello stabilimento di Pomezia (vicino a Roma) che aveva come significato portare lavoro nel mezzogiorno;

- rientro di lavori dati in appalto.

Contro l'uso del lavoro in appalto

Questo terzo punto apre una parentesi molto importante per capire il modo di funzionare della IBM. Sia nella produzione che nei lavori amministrativi la IBM si avvale di una grossa rete di ditte o pseudo ditte di appalto che svolgono svariati tipi di lavori. Nel settore degli impiegati oltre ai su citati appalti di perforazione, esistono appalti di programmazione, di ricondizionatura, di amministrazione. Inoltre esistono altri tipi di appalti già condannati dalla legge ma abbondantemente utilizzati dalla IBM che sono gli appalti di manodopera. Contro questi ultimi, nel '73, verso la fine delle lotte per il contratto dei metalmeccanici, abbiamo fatto una dura battaglia vincente che ha costretto la IBM ad assumere circa 80 persone di una «Cooperativa facchini» che svolgevano all'interno della IBM lavori uguali a quelli svolti da personale IBM e cioè imballaggio, magazzino, spostamento interno di macchine, smistamento della posta, ecc.:

«La battaglia che i lavoratori IBM avevano iniziato otto mesi fa per l'abolizione dell'appalto di facchinaggio nelle sedi di Milano, Roma e Vimercate è finita con successo qualche giorno fa: l'azienda ha sottoscritto nel verbale dell'accordo che non appalterà più per il futuro lavori di facchinaggio e che tutti quelli che attualmente erano appaltati e che svolgevano questa mansione sono assunti dal 1°-11-1973.

Questa è una vittoria importante per il movimento operaio in quanto l'uso del lavoro in appalto è uno dei modi con cui il padrone porta avanti la sua linea di ristrutturazione in fabbrica; accanto all'aumento dei ritmi, della no-cività, della cassa integrazione, il padrone combatte la classe operaia ed elude i contratti cambiando la struttura dei cicli produttivi, smembrando i reparti, appaltando all'esterno lavori di produzione o affidando in appalto mansioni interne alla fabbrica. Contro questo diretto attacco alle conquiste della classe operaia ci si deve difendere con la stessa forza con cui si difendono i contratti ed il salario.

Con queste premesse si è affrontato il problema in IBM e si è capito subito che per non essere immediatamente sconfitti dal padrone bisognava anzitutto costruire uno stretto collegamento fra i lavoratori in IBM e i lavoratori appaltati: le assemblee comuni, l'elezione dei delegati, le decisioni operative comuni, gli scioperi ed i picchetti fatti insieme sono stati gli strumenti concreti con cui acquistare forza di fronte al padrone.

Infatti è stato solo grazie alla compattezza e unità che avevamo raggiunto che si è potuto sconfiggere il padrone nei vari momenti della lotta: dai primi licenziamenti, ai tentativi che il padrone ha messo in atto per dividere e scoraggiare i lavoratori appaltati e per gettare il discredito sul Consiglio di Fabbrica, abbiamo risposto insieme, in modo compatto, tanto che in 8 mesi di lotta il padrone è passato dalla posizione intransigente di volere licenziare 15 lavoratori appaltati alla soluzione attuale in cui dichiara di assumerli tutti.

Questa è la linea di fondo che ha mosso la lotta; le forme di lotta scelte in IBM sono state diverse come diversa è l'organizzazione del lavoro, il fatto che la IBM è una società multinazionale, che è una società che vende servizio e organizzazione oltre che calcolatori, quindi i punti vulnerabili su cui attaccare il padrone andavano al di là del puro e semplice sciopero (peraltro non facile vista la composizione totalmente impiegatizia dei lavoratori) e si articolavano con attacchi alla «facciata», al «paternalismo» sempre esaltato dalla IBM, alla «legalità» degli appalti, ecc.

In conclusione ci sembra però di poter affermare che se diverse possono essere le forme di lotta, unica deve essere la linea che le muove: l'unità fra i lavoratori «regolari» e i lavoratori «appaltati»; senza questa impostazione di fondo non si può pensare di sconfiggere il padrone su questa particolare forma di ristrutturazione».

(volantino del Consiglio di fabbrica del 7-11-73).

Questo volantino dà anche una risposta agli interrogativi posti prima su come mobilitare gli impiegati; la linea di fondo della ricerca dell'unità si articola con il coinvolgimento alle decisioni attraverso assemblee, questionari, riunioni di reparto, discussioni. Non è novità per il movimento operaio ma richiede sforzo e impegno quando la si vuole far passare all'interno del settore degli impiegati.

Il trasferimento nella gabbia d'oro di Segrate

4. SERVIZI SOCIALI. La prima volta che si è affrontato questo obiettivo è stato con la piattaforma del '74. Sull'indicazione del movimento sindacale si è chiesto all'IBM un fondo per i servizi sociali:

«Dal 1975 la IBM dovrà accantonare annualmente 100 milioni di lire per iniziative in materia di:

— asili nido e scuole materne; trasporti; viabilità ed ecologia. Questo fondo sarà versato ad organi o enti pubblici istituzionalmente competenti per il finanziamento di iniziative sociali su indicazione del Consiglio Unitario di Zona».

Successivamente, a un anno di distanza si è riaffrontato il problema in occasione della vertenza per il trasferimento di 2.000 impiegati su 3.000 da Milano alla nuova sede di Segrate, 10 km da Milano (costata alla IBM 36 miliardi di lire: una gabbia d'oro):

«Questi sono i punti relativi ai servizi sociali:

— Le cifre scritte sull'accordo, sommate agli stanziamenti regionali e di altre aziende della zona coinvolte, consentono la costruzione di due asili nido, uno a Milano e uno a Segrate.

— Per la prima volta nelle vertenze sindacali si è ottenuto il principio che le soluzioni aziendali del trasporto non solo integrano temporaneamente le carenze dei servizi pubblici, ma rappresentano l'entità dello stanziamento che l'azienda dovrà versare per una soluzione pubblica aperta a tutti.

— Per lo spaccio esiste ora la possibilità di organizzare la distribuzione tramite ditte specializzate. Il controllo dei prezzi, qualità e fornitori, cioè una gestione diretta degli acquisti alternativa a quella della grande distribuzione, è da studiare assieme: lavoratori e Consigli Unitari di Zona. Questi tre punti sono di fondamentale importanza per il collegamento dei lavoratori e dei cittadini del quartiere». (agosto '75; commento del Consiglio di fabbrica all'accordo sottoscritto).

5. ORARIO DI LAVORO. E' stato affrontato il problema di una riduzione dell'orario di lavoro quest'anno in merito al trasferimento a Segrate:

«Il criterio con cui si è impostato questo problema al momento della stesura della piattaforma era molto semplice: il trasferimento a Segrate comporta un aumento del tempo di trasporto, questo tempo va a carico dell'azienda. Secondo questo criterio si è chiesto una presenza a Segrate di 8 ore complessive al giorno. Questa giusta richiesta ha trovato però inevitabilmente l'impatto con la realtà italiana in cui il muro invalicabile al di sotto del quale non si può andare è rappresentato dalle 40 ore settimanali. Da qui l'espedito già sperimentato alla Mondadori del "recupero ritardi". Cosa significa questo: concretamente l'orario di lavoro passa da 40 ore a 38,30 settimanali purché i lavoratori usufruiscano dell'ora e mezzo di ritardi a loro disposizione».

(agosto '75).

L'accordo non ha voluto essere l'istituzione di un privilegio per gli impiegati IBM ma ha voluto sottolineare il principio secondo cui l'azienda non può e non deve pensare di organizzarsi, ristrutturarsi, trasferirsi, senza tener conto della volontà e delle esigenze dei lavoratori.

6. SALARIO. Gli obiettivi salariali sono sempre molto ambigui alla IBM perché rischiano di aumentare le differenze economiche fra gli impiegati e gli operai per cui si cerca di non battere troppo questa strada; ad esempio nella vertenza Segrate non si è chiesta nessuna monetizzazione dei disagi, secondo le linee dettate dal movimento sindacale. Le uniche rivendicazioni salariali si possono ridurre al premio di produzione (uguale per tutti) che ci vedrà tra l'altro impegnati in una prossima vertenza.

Queste, a mio parere, sono le linee generali su cui il consiglio, in costante collegamento con la FLM (l'IBM fa parte del settore metalmeccanici), si è mosso e ha indirizzato i lavoratori nella lotta contro il padrone specifico IBM e nelle lotte più generali, contratti e vertenza generale (contingenza), che il movimento operaio ha condotto negli ultimi tempi e che non ho ritenuto opportuno analizzare perché sono ormai patrimonio di tutti.

Vorrei ancora sottolineare il fatto che in questi ultimi tre anni gli impiegati IBM sono stati quasi costantemente impegnati in lotte (col termine « lotte » intendo tutti quei momenti, dallo sciopero all'assemblea, che da una parte attaccano la struttura organizzativa della IBM e dall'altra accrescono la coscienza della propria unità di classe) e che questo fatto non ha scatenato movimenti corporativi interni contro i « casinisti » del consiglio, anzi, il consiglio sta avendo sempre più spazio fra gli impiegati. Ciò è la controprova che se la IBM può manovrare gli impiegati come vuole finché sono divisi, un'organizzazione efficace, che faccia leva sulle reali contraddizioni della struttura del lavoro e che riesca a superare gli scogli ideologici (cosa non facile e lontana dall'essere risolta) può mobilitarli con una certa continuità e costruire degli obiettivi che tendano all'unità di classe.

Il problema dell'unità fra impiegati e operai

Le conclusioni a cui si può arrivare con questa rapida panoramica della struttura del lavoro, dei legami ideologici e delle lotte che gli impiegati hanno sviluppato in questi anni, rispetto alla domanda iniziale: dove si collocano gli impiegati nello scontro di classe, mi sembra si possano articolare così:

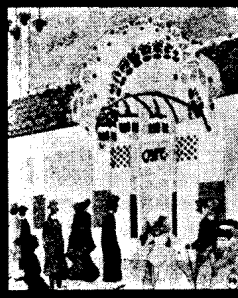
1. C'è un progressivo avvicinamento sia nella struttura del lavoro che nell'aspetto salariale tra la situazione operaia e quella degli impiegati; non credo si possa parlare di proletarianizzazione degli impiegati ma si può senz'altro dire che il lavoro degli impiegati è un lavoro salariato, nella misura in cui gli impiegati sono stati espropriati del lavoro che svolgono, tanto quanto gli operai.
2. D'altra parte siamo in presenza di un grosso sforzo da parte dei padroni per mantenere la divisione all'interno della classe costruendo tutta una sovrastruttura ideologica che tende al recupero e che crea delle contraddizioni e lacerazioni all'interno degli impiegati che non hanno ancora saputo trovare una linea complessivamente vincente rispetto a questo problema.
3. E' compito del movimento operaio nel suo complesso risolvere queste contraddizioni costruendo un rapporto corretto con gli impiegati. Molto spesso le lotte degli impiegati vengono viste con sospetto dagli operai perché è rimasta radicata la figura dell'impiegato con quella del controllore dei tempi e del crumiro. Non è con un atteggiamento di ripulsa che si risolve il problema, anzi si facilita il compito del padrone che vuole la divisione; il movimento operaio deve aiutare gli impiegati a evidenziare le contraddizioni nelle quali vivono e a trovare una linea di lotta comune. Se gli impiegati si iscrivono alla Cisl non è perché sono per natura democristiani ma anche perché la grossa confederazione operaia (Cgil) non ha saputo affrontare la nuova realtà che gli impiegati stanno vivendo.
4. Infine mi sembra importante sottolineare il fatto che in Italia gli impiegati sono quantitativamente più numerosi degli operai, cioè la forza che possono esprimere se organizzati è notevole, perciò è indispensabile che si ponga il problema dell'unità di classe dei lavoratori per aumentare il rapporto di forza complessivo nei confronti della classe avversaria (padroni privati e pubblici, democrazia cristiana, e tutte le forze che sostengono lo sfruttamento capitalistico). La classe operaia da sola non può cambiare il sistema; si pone in modo sempre più urgente il problema delle alleanze, ma non alleanze con altre classi, bensì alleanze con settori di lavoratori che oggettivamente appartengono alla stessa classe, ma che soggettivamente non ne hanno coscienza.

(settembre 1975)

LATERZA NOVITÀ

G. Masabrie, P. Portoghesi
Album del Liberty

Editori Laterza

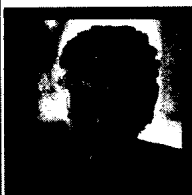


pp. 432, ril. 750, ill., L. 12.000

BRUNO ZEVI
CRONACHE DI ARCHITETTURA
pp. 370, 350, ril., L. 3.800

GIAN PAOLO CLESERANI
I PERSUASORI DISARMATI
pp. XVI+144, L. 2.000

UNIVERSALE LATERZA
Il teatro di Eduardo
Fondata D. Franco



pp. VIII+260, L. 2.000

HENRY KAMEN
IL SECOLO DI FERRO
1550-1650
pp. 624, ril., L. 12.000

JENS PETERSEN
HITLER E MUSSOLINI
La difficile alleanza
pp. XXVIII+658, ril., L. 11.000

LEONARDO BENEVOLO
STORIA DELLA CITTÀ
pp. 1012, 1550, ril., L. 18.000

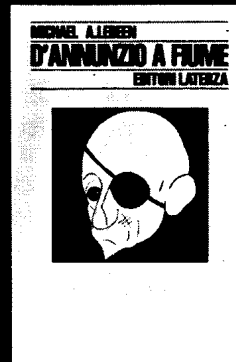
KLAUS DORNER
IL BORGHESE E IL FOLLE
Storia sociale della psichiatria
pp. 448, L. 7.000



pp. 352, ril., 50, ill., L. 6.000

CARLO AYMONINO
IL SIGNIFICATO DELLE CITTÀ
pp. 256, 150, ril., L. 2.500

DAVID K. FIELDHOUSE
L'ETA DELL'IMPERIALISMO
1830-1914
pp. VIII+620, ril., L. 11.000



pp. 320, ril., L. 6.500