

Il Mattino

20 ottobre 2016

La crisi dei call center italiani, con gli annunciati licenziamenti, è esemplificativa dei rischi che corre la nostra società negli anni a venire. Due grandi forze del mondo contemporaneo creano crescenti problemi: la delocalizzazione dei posti di lavoro verso paesi più convenienti, sotto il profilo dei costi salariali e delle tutele contrattuali: nella lontana Asia, o più vicini a noi, in Albania o nell'Unione Europea ad Est; la sostituzione del lavoro umano con macchinari sempre più intelligenti e versatili, in grado di svolgere le stesse mansioni.

Nell'ultimo ventennio la localizzazione della produzione internazionale di beni industriali e, crescentemente, anche di molti servizi è cambiata, a sfavore dell'Europa e in particolare dell'Italia. Alcuni dati sembrano mostrare che il fenomeno sia rallentato, e c'è qualche esperienza contraria (il "reshoring", come nell'esperienza di Benetton che ha appena riaperto un maglificio a Treviso riportando la produzione dall'Asia). Ma resta di grande dimensione; si estende, come detto, ad attività di servizio. Non si potrà mai tornare indietro. Negli stessi anni la diffusione di nuove straordinarie applicazioni tecnologiche legate alla "digitalizzazione", ha cambiato in molti ambiti sia la produzione che la distribuzione: basti pensare a quanto sia potente, utile e multifunzionale uno qualsiasi degli smartphone che maneggiamo tutti i giorni. A differenza del precedente, è questo un processo che verosimilmente crescerà. Come recita il titolo di un recente volume di due studiosi di punta del MIT di Boston, stiamo entrando nella "seconda età delle macchine". Molte sostituiranno ancora il lavoro umano. Basti pensare ai bancomat, e a come una filiale bancaria fra pochi anni sarà ancora assai diversa da quella di oggi.

Di fronte a queste trasformazioni vanno evitati due errori opposti. Il primo, tradizionale, consiste nel demonizzarle, vedendone solo gli aspetti negativi; e cercare di opporsi in tutti i modi. La storia europea dall'inizio della rivoluzione industriale, e la storia dell'integrazione internazionale indicano non solo che si tratta di un'opposizione vana (come quella dei luddisti che nell'Inghilterra dell'800 distruggevano i telai industriali) ma anche che gli esiti di queste trasformazioni sono complessi, e con molti aspetti positivi connessi alla diffusione dell'innovazione e all'aumento della produttività e quindi del nostro tenore di vita. L'Italia non può "uscire dal mondo", né proibire l'applicazione del progresso tecnico. Chi direbbe oggi che, pur di tutelare le centraliniste, si dovrebbe rinunciare a telefonare direttamente e invece passare, come decenni fa, da un operatore?

Il secondo errore è oggi assai più rilevante. E' l'attitudine opposta: quella di pensare, come Pangloss, il precettore del Candido di Voltaire, che viviamo comunque nel migliore dei mondi possibili; e che tutte andranno comunque a finire bene. Non è così. L'Italia sta già vedendo consumarsi la sua base occupazionale e le prospettive per il futuro, almeno quello

immediato, non sono rosee. All'interno dell'Italia, così come di tanti paesi europei, si stanno scavando solchi pericolosi fra chi guadagna e chi perde da questi cambiamenti; fra chi mantiene un lavoro ben pagato e chi ne perde uno più modesto. La grande, persistente, disoccupazione sta producendo, come si vede anche dalle dinamiche elettorali e politiche, il crescere del consenso per idee e gruppi estremi, di protesta radicale. Non è vero che tutto si aggiusta: la riorganizzazione della produzione fra paesi, la redistribuzione del lavoro possono produrre fratture gravissime.

Questi processi non vanno né combattuti né accettati passivamente, ma governati. Non si può solo "lasciar fare al mercato" (come spesso sostengono in particolare quelli che ne beneficiano). Due le grandi aree di intervento. In primo luogo è indispensabile un progressivo, forte aumento, delle competenze e dei livelli di istruzione delle nostre forze di lavoro parallelo ad un potente sforzo di investimento delle imprese e delle strutture pubbliche. L'unica strada, per dirla con una battuta, è quella di disegnare un'economia in cui ci siano tantissimi posti di lavoro per operare insieme (non contro, non senza) le nuove "macchine". Occorre spendere cospicue risorse pubbliche non solo per la formazione dei giovani, ma anche per dare nuove capacità ai lavoratori più adulti, così come per ridisegnare i grandi servizi pubblici, dalla sanità alla scuola. Stimolare le imprese ad investire non tanto e non solo in "macchine" ma in un profondo ridisegno organizzativo (un buon esempio è quello di Melfi) per accrescere produttività e competitività usando bene, in simbiosi, lavoratori e tecnologie.

In secondo luogo, occupazione e inclusione sociale: nessuno va lasciato indietro. Clausole sociali e di mantenimento occupazionale ben disegnate, specie nei contratti pubblici; sostegni ad aree di occupazione ad alta intensità di lavoro, dalle manutenzioni e cura del territorio e dell'ambiente alla cura delle persone; percorsi di reinserimento; reti di ultima istanza di sostegno. Evitando sia catastrofismi che facili ottimismo. Riconoscendo che occorrono tempo e cambiamenti rilevanti; ma soprattutto una intelligente capacità collettiva di ridisegnare e riorganizzare la nostra società e il nostro lavoro.

Gianfranco Viesti