



## La metamorfosi del lavoro nella società della conoscenza

Vincenzo Fortunato\*

Sul finire del secolo scorso l'importanza del lavoro e la sua centralità nella società che si stava delineando, definita di volta in volta come post-moderna, post-fordista o neo-industriale, sono stati messi profondamente in discussione da un'ampia e illustre scuola di pensiero (Touraine, 1986; Dahrendorf, 1988). Alain Touraine, ad esempio, invitava a «guardare alla società del lavoro come una specificità storica, resa tale dal ritorno del soggetto e dall'avvento di una produzione sempre più simbolica e culturale» (Cella, Ceri, 1986, p. 9), mentre secondo Dahrendorf (1988) la perdita di centralità del lavoro nella vita umana era da ricondurre alla progressiva riduzione degli orari, all'estensione delle attività scolari e formative, alla maggiore fruizione di tempo da dedicare alle attività nel tempo libero. Diversamente Kern (1986) affermava che la società rimane a pieno titolo una società del lavoro nonostante la portata e la natura delle trasformazioni epocali che si sono manifestate sul finire del Novecento, paragonabili a quelle che circa un secolo addietro avevano segnato la fine della manifattura e il passaggio alla produzione di massa. In particolare, guardando alla Germania e al settore della produzione, egli sottolineava che i posti di lavoro offerti non sarebbero semplicemente cambiati, bensì sarebbero diventati più qualificati e interessanti. In questo quadro si inserisce in ambito industriale l'affermazione del modello giapponese e la sua più recente evoluzione denominata *World Class Manufacturing*, orientati alla logica della qualità e alla valorizzazione delle risorse umane.

In realtà, ad alcuni anni di distanza da quell'interessante dibattito scaturito dall'emergere di forti contraddizioni tra vecchio e nuovo, un'analisi attenta della società contemporanea e dei temi cruciali che la attraversa-

\* Ricercatore in Sociologia economica nel Dipartimento di Scienze politiche e sociali dell'Università della Calabria.

no, dai problemi legati alla crisi economica e alla ristrutturazione della grande industria (si pensi ad esempio ai settori dell'auto e alla siderurgia) alla crescente disoccupazione che interessa quasi tutti gli Stati nazionali, dai mutamenti nella composizione qualitativa e quantitativa della forza lavoro alla diffusione di nuove forme di impiego non standard, dalla crisi delle grandi organizzazioni di rappresentanza alla necessità di ripensare i sistemi di protezione sociale dei lavoratori, evidenziano oggi più che mai la centralità del lavoro nella vita degli individui. Per Regini (1997), la ragione della diatriba sta precisamente nelle diverse nozioni di lavoro e nei modi di interpretarne le trasformazioni. Se si considera solo la forma tipica costituita dall'occupazione dipendente, basata sul modello *male breadwinner* e nell'industria manifatturiera, senza considerare ciò che accade negli altri settori dell'economia e la crescente partecipazione femminile al mercato del lavoro, allora non vi è alcun dubbio sulla notevole contrazione e, quindi, sulla crisi della società del lavoro. Tuttavia, soprattutto negli ultimi anni emergono nuovi modi di organizzare, e il lavoro si trasforma assumendo nuove caratteristiche e nuovi significati sia per gli uomini sia per le donne.

Un ulteriore elemento che arricchisce, e allo stesso tempo complica lo scenario, riguarda la velocità dei cambiamenti in atto e l'impatto della globalizzazione sui processi di ristrutturazione organizzativa delle imprese. A differenza del passato, i cambiamenti nell'organizzazione del lavoro sono sempre più ravvicinati e si caratterizzano per la commistione di elementi di continuità e di innovazione. Inoltre, i nuovi paradigmi organizzativi del lavoro e della produzione sono profondamente influenzati dalla globalizzazione e da ciò che accade in altri contesti, anche molto distanti, dai quali sono strettamente interdipendenti. Le aziende diventano globali, producono e vendono i loro prodotti in più mercati, si confrontano all'interno di sistemi di relazioni industriali differenti, utilizzano ampie masse di lavoratori qualificati avvantaggiandosi di differenze anche significative nel costo del lavoro. Allo stesso modo anche i sindacati diventano globali e si organizzano su base internazionale per assicurare nei diversi paesi uguali e migliori condizioni di lavoro nelle imprese multinazionali. Tali trasformazioni, più o meno epocali, costituiscono un banco di analisi privilegiato per i sociologi del lavoro e aprono a numerosi interrogativi sugli esiti, incerti, di tali cambiamenti.

A partire da tali considerazioni preliminari, il bel libro di Serafino Ne-

grelli, edito recentemente da Laterza, si inserisce e alimenta il dibattito sociologico sulle trasformazioni del lavoro e «nel» lavoro, prestando particolare attenzione alle caratteristiche e ai contenuti dei nuovi lavori che si affermano con la diffusione della cosiddetta società della conoscenza. Dopo aver sfatato alcuni «falsi miti» o stereotipi sul «lavoro rubato», fornendo una lettura chiara e originale sull'impatto reale della globalizzazione sui mercati nazionali del lavoro e sulla riallocazione produttiva dei grandi complessi industriali, nonché chiarito il ruolo del lavoro immigrato nei nuovi scenari competitivi, nella parte centrale del testo Negrelli focalizza l'attenzione sul «lavoro che resta» tra processi di ristrutturazione aziendale e innovazioni organizzative.

Il percorso suggerito dall'autore parte dalla crisi e dal superamento del modo di produzione capitalistico che ha caratterizzato un'epoca. La stabilità e soprattutto la linearità del paradigma fordista (che combinava in sé molti dei fattori centrali della società industriale) vengono meno con l'avvento di un nuovo modello occupazionale post-industriale. La crescente complessità organizzativa e gestionale delle attività d'impresa su vasta scala, la maggiore disponibilità di reddito familiare, soprattutto l'aumento della partecipazione femminile al mercato del lavoro, favorirono l'introduzione e la rapida diffusione dapprima dei servizi alle imprese e, successivamente, dei servizi ai consumatori nei settori più disparati, dalle attività tradizionalmente svolte a casa all'intrattenimento e allo svago (Rifkin, 2003). Secondo questa chiave di lettura si conclude l'era della grande industria, basata sulla centralità della fabbrica e del lavoro nell'industria manifatturiera, per lasciare spazio a un modello occupazionale diverso, fondato sui servizi e sulla progressiva demanualizzazione del lavoro.

La terziarizzazione è evidente se analizziamo i dati relativi alla distribuzione dell'occupazione nei tre principali settori dell'economia nei maggiori paesi europei (Eurostat, *European Union Labour Force Survey. Annual Results 2012*). In particolare, si evince che attualmente il lavoro nell'industria manifatturiera oscilla tra il 12,7 per cento del Lussemburgo e il 38,1 della Repubblica Ceca. Il gigantismo industriale lascia il posto a un modello organizzativo fondato sull'esternalizzazione (*outsourcing*), in un più ampio percorso di snellimento dell'impresa e di delocalizzazione produttiva verso i paesi dell'Est europeo. In questo quadro è l'occupazione nel terziario ad affermarsi, soprattutto in Olanda (80,5 per cento), in Gran

Bretagna (79,7) e nei paesi scandinavi come Svezia (78,3) e Danimarca (77,7), mentre nei paesi dell'Europa continentale la percentuale si attesta intorno al 70. Nell'Europa dell'Est si arriva al 62,3 per cento della Bulgaria fino al 42,4 della Romania.

Quando parliamo di servizi, o più generalmente di settore terziario, possiamo fare riferimento a diverse interpretazioni. Tra queste, quella «preferita» dall'autore si rifà sostanzialmente alla diffusione della società dell'informazione (Crozier, Normann, 1990; Castells, 2009), enfatizzando l'importanza del «sapere», della conoscenza e delle nuove tecnologie informatiche quali fattori determinanti rispetto al capitale e al lavoro, centrali nella fase precedente. La nuova logica si basa sull'interconnessione di quattro dimensioni fondamentali: un'elevata capacità di innovazione, contrapposta alla razionalizzazione tipica della cultura industriale; il primato della qualità dei beni e dei servizi, rispetto alla logica precedente orientata alla quantità; la centralità delle risorse umane; la professionalizzazione intesa in termini di *skills* individuali e collettive, insieme alla capacità di apprendimento. Come sottolinea Negrelli (pp. 46-47), «il passaggio a una predominanza delle abilità cognitive rispetto a quelle manuali può essere quindi segnalato come il primo dei tratti essenziali delle trasformazioni del lavoro, mentre la velocità di tale passaggio può essere considerata, sia in termini economici che sociali, un indicatore rilevante del grado di sviluppo e delle relative potenzialità di un paese».

Al riguardo, un altro aspetto interessante del testo è rappresentato dal tentativo ben riuscito di inquadrare le differenti traiettorie e i percorsi (convergenti o divergenti) seguiti dai vari paesi utilizzando l'approccio esplicativo della varietà dei modelli di capitalismo (Hall, Soskice, 2001). In particolare, per comprendere le trasformazioni innovative del lavoro è importante sapere «dove» si lavora, «come» e a vantaggio di chi avvengono tali trasformazioni. L'enfasi è dunque sulla qualità e sulla peculiarità delle istituzioni e dei meccanismi di regolazione del lavoro e dell'economia che contraddistinguono i vari modelli. Dall'analisi sembra emergere, da parte dei paesi appartenenti ai sistemi economici più inclusivi (e liberali), una maggiore propensione alla creazione di lavori non manuali *high skilled* (professioni intellettuali e tecniche, imprenditori, manager), caratterizzati da un elevato potenziale di «saper essere», mentre l'Italia e i sistemi socio-economici mediterranei (ed ex socialisti) evidenziano ancora ritardi e difficoltà ad adeguarsi al nuovo contesto.

I dati Eurostat per l'Europa a 27 evidenziano chiaramente un trend in ascesa (sia pure differenziato) delle occupazioni «non manuali altamente qualificate» (22,8 per cento nel 2010), con percentuali anche superiori al 30 in paesi quali Belgio, Olanda, Regno Unito, Irlanda, e di quelle «mediamente qualificate» (16,6 per cento), mentre si registra un calo tra le professioni «non manuali meno qualificate» e per i lavoratori manuali, dal 13 per cento del 2001 al 10,7 del 2010. All'interno di questo scenario l'Italia costituisce invece una rilevante eccezione, con una quota di lavoratori non manuali *high skilled* al di sotto del 13 per cento sul totale della forza lavoro; al contrario, cresce il numero di occupati tra gli impiegati esecutivi, che variano dal 10,9 per cento del 2007 al 12,7 del 2010. Nel nostro paese, infatti, il processo di terziarizzazione dell'economia è legato a un'inedita composizione dei livelli professionali. A differenza di altri paesi, l'aumento dell'occupazione nel settore dei servizi ha riguardato non il settore della conoscenza e il terziario avanzato (cioè le attività di marketing, consulenza aziendale, pubblicità ecc.), ma quei settori che non richiedono particolari specializzazioni o capacità professionali. Si pensi, ad esempio, al settore dei call center, della ristorazione fast-food, ai lavori di pulizia.

Il motivo di una tale articolazione del settore terziario in Italia è legato alla natura tradizionale e scarsamente innovativa dell'industria manifatturiera, che non richiede servizi particolarmente avanzati, unitamente alle caratteristiche organizzative delle realtà dei servizi che difficilmente assorbono lavoratori istruiti. Accanto a un piccolo nucleo di nuove professioni altamente qualificate e creative, sembra pertanto delinearsi una nuova figura di *service worker*, che potremmo definire come «operaio dei servizi», al quale non viene richiesto un grande sforzo fisico, bensì la capacità di adattamento a turni e modelli organizzativi di tipo tradizionale. Come si evince da alcune recenti indagini sugli operatori dei call center (Fortunato, Palidda, 2012) e in linea con quanto descritto dall'autore (p. 76), la novità è che anche per questi lavoratori dei servizi è ugualmente richiesta la dedizione intelligente alle funzioni svolte, a volte non riconosciuta né contrattualmente né in termini di remunerazione. Occupazioni meno qualificate e professioni intellettuali convivono, dunque, nel medesimo settore, e questo mix lascia intravedere una polarizzazione tra lavori qualificati (*professional workers*) e non qualificati (*service workers*).

La questione si complica se si considera il forte aumento dell'istru-

zione in tutta Europa. L'incrocio di questi fenomeni porta, infatti, a una sempre più diffusa condizione di *overeducation* e di distanza (*mismatch*) tra formazione acquisita e lavoro svolto. Osservando i dati su scala europea, se da un lato la condizione di *overeducation* è diffusa, seppur in misura diversa in tutti i paesi, dall'altro, per l'aumento della qualità e qualificazione del lavoro sembrano decisivi i modelli di organizzazione adottati, con un evidente svantaggio per quei paesi in cui sono più diffusi modelli meno complessi e più tradizionali (Reyneri, 2009). Si ha quindi una forte contraddizione tra gli effetti della crisi economica, che ha generato trasformazioni importanti nell'organizzazione del lavoro e della produzione, nelle tipologie di beni e servizi richiesti, nella domanda di nuove conoscenze e competenze, e la fragilità del mercato del lavoro italiano, che sembra incapace di sviluppare gli anticorpi per uscire dalla crisi. Come dimostrano l'esperienza della Germania e di altri paesi nordici citati nel testo, l'unica strategia percorribile per un'economia avanzata come quella italiana non può che essere quella della «via alta alla competitività», ovvero quella che ruota intorno a una concezione dell'economia *knowledge-based*, della crescita basata sulla formazione, sull'apprendimento e sulla ricerca, in cui si realizza una corrispondenza reale tra domanda e offerta di lavoro.

Un'altra questione particolarmente rilevante affrontata nel libro riguarda il rapporto tra la dimensione cognitiva e il livello di soddisfazione del lavoro. In particolare, «i mondi del lavoro tendono a strutturarsi in modo nuovo e/o diverso anche in base alla qualità, alla soddisfazione e alle condizioni che caratterizzano l'attività svolta» (VIII). Come già evidenziato, aumenta diffusamente la dimensione del «saper essere» richiesta nei lavori, ma più o meno inaspettatamente diminuisce il livello di soddisfazione, soprattutto tra i più giovani (under 25), come evidenzia una recente indagine sugli Stati Uniti citata nel testo, rispetto all'interesse per il proprio lavoro, alla stabilità dell'occupazione, alla remunerazione percepita. Risultati analoghi a quelli statunitensi sono evidenziati in Europa, in maniera generalizzata anche nei paesi più sviluppati, dalle ricerche della Fondazione europea di Dublino e, per l'Italia, dal rapporto Istat (2009), in cui emerge un buon livello di soddisfazione rispetto alle mansioni svolte e al livello di autonomia sul lavoro, mentre il livello di soddisfazione cala significativamente rispetto al trattamento economico, alla stabilità del lavoro, alla possibilità di fare effettivamente ricorso alle co-

noscenze acquisite. La causa principale della minore soddisfazione è direttamente riconducibile alla costante erosione dello status occupazionale e alla proliferazione delle forme precarie di lavoro non standard. Il lavoro nel terziario è diventato infatti il simbolo per eccellenza della flessibilità, legata soprattutto all'esigenza da parte delle imprese di rispondere rapidamente e senza costi elevati alle mutevoli richieste del mercato.

Le ricerche qualitative sugli effetti della flessibilità tendono a sottolineare prevalentemente gli effetti negativi legati soprattutto alla crescita della precarietà e dell'insicurezza sociale, connessa con i processi di flessibilizzazione delle strutture produttive e con la proliferazione dei rapporti di lavoro atipici che interessano soprattutto i giovani e le donne. La precarietà attacca tutti gli aspetti del precedente modello fordista: il contratto di lavoro subordinato, la relativa stabilità del rapporto di lavoro, l'orario settimanale standard a tempo pieno, l'ubicazione fissa del luogo di lavoro, la copertura previdenziale contro i maggiori rischi della vita. Come evidenzia Supiot (2003), i termini dello scambio che erano alla base del modello fordista, ovvero subordinazione in cambio di sicurezza, si trovano sconvolti senza che siano stati ridefiniti i termini di un nuovo scambio. In realtà Negrelli sottolinea come allo scambio tradizionale tra stabilità e subordinazione si sostituisca di fatto «lo scambio tra autonomia e instabilità del posto, che in molti, troppi casi, si traduce in precarietà del lavoro e insicurezza sociale» (p. 78). L'intero mercato del lavoro sta attraversando una fase di turbolenza e di cambiamento strutturale che ha comportato una progressiva individualizzazione del rapporto di lavoro e la proliferazione di numerose forme contrattuali che si discostano significativamente dalla tipologia tradizionale. Tra le tendenze principali in atto nel mercato del lavoro italiano vengono citate la crescita dei contratti di lavoro di natura temporanea; la diffusione del lavoro a tempo parziale «involontario»; l'aumento del lavoro autonomo con carattere «sostitutivo» del lavoro dipendente, con particolare riferimento alla forma delle «partite Iva» e alle collaborazioni, che in molti casi nascondono veri e propri rapporti di collaborazione continuativa.

Un ultimo aspetto trattato riguarda le condizioni di lavoro e lo stress derivante dalle nuove occupazioni flessibili. Nonostante un lavoratore su quattro si dichiari pienamente soddisfatto rispetto alle condizioni di lavoro relative all'attività svolta (vedi l'indagine European Working Conditions Surveys), emergono in più parti del capitolo finale considerazioni

che delineano un quadro più articolato e problematico rispetto soprattutto al tema degli orari di lavoro (e alla crescente insoddisfazione dovuta alla carenza di opportunità di conciliare tempi di lavoro e tempi di vita, nonostante la graduale diminuzione, in tutti i paesi dell'Unione, delle ore di lavoro associata alla diffusione delle forme di lavoro non tradizionale), all'equità della retribuzione percepita, all'intensificazione dello stress lavorativo. Guardando alla condizione professionale, nell'Unione Europea a 27 i lavoratori autonomi sono quelli generalmente più soddisfatti (33,9 per cento), seguiti dai lavoratori dipendenti a tempo indeterminato (23,7) e da quelli dipendenti a tempo determinato (22,3). Per quanto riguarda il settore economico, i lavoratori nei servizi presentano un livello di soddisfazione maggiore (27,4 per cento) rispetto al settore industriale (19,2).

Per concludere la nostra riflessione sulle trasformazioni del lavoro, l'erosione dello status occupazionale è l'elemento critico dell'instabilità permanente del capitalismo postindustriale. Le economie inclusive – e un po' meno quelle liberali – sembrano essere quelle che meglio delle altre interpretano i cambiamenti in atto, investendo maggiormente nelle professioni creative a maggior concentrazione di «saper essere» che, a loro volta, si caratterizzano per un maggior livello di soddisfazione e per migliori condizioni di lavoro. Diversamente, le economie mediterranee testimoniano una crescente difficoltà a tenere il passo, evidenziando traiettorie spesso molto diversificate e scarsamente virtuose tra i vari paesi. È il caso ad esempio dell'Italia e della Spagna, in cui le riforme del mercato del lavoro orientate alla de-regolamentazione e flessibilizzazione dei rapporti di impiego hanno di fatto aumentato la segmentazione del mercato del lavoro, a scapito soprattutto delle giovani generazioni e delle donne. Per uscire da tale situazione e ridare slancio all'economia e al lavoro nei vari paesi, Negrelli suggerisce pertanto un maggiore coordinamento a livello internazionale tra gli attori socio-economici e un rinnovato impegno istituzionale, finalizzato alla conversione reale delle risorse in *capabilities* di lavoro. Per concludere con le parole dell'autore, «alle pressioni globali di cambiamento è sempre più difficile rispondere esclusivamente con politiche pubbliche nazionali. Così, pure per le trasformazioni del lavoro è indispensabile una politica del lavoro europea» (p. 153).



### Riferimenti bibliografici

- Castells M. (2009), *Communication Power*, Oxford, Oxford University Press.
- Cella G.P., Ceri P. (1986), *Introduzione*, in Cella G.P., Ceri P., *Lavoro e non lavoro. Condizione sociale e spiegazione della società*, in *Sociologia del Lavoro*, 29, Milano, Franco Angeli.
- Crozier M., Normann R. (1990), *L'innovazione nei servizi*, Roma, Edizioni Lavoro.
- Dahrendorf R. (1988), *Dalla società del lavoro alla società delle attività*, in Ceri P. (a cura di), *Impresa e lavoro in trasformazione*, Bologna, Il Mulino, pp. 113-123.
- Eurostat (2013), *European Union Labour Force Survey. Annual Results 2012, Statistics in Focus, n. 14*, Lussemburgo, Eurostat.
- Fortunato V., Palidda R. (2012), *I call center in Italia. Lavoro e organizzazione tra retoriche e realtà*, Roma, Carocci.
- Hall P., Soskice D. (a cura di) (2001), *Varieties of Capitalism. The Institutional Foundations of Comparative Advantage*, Oxford, Oxford University Press.
- Istat (2009), *L'inserimento professionale dei laureati. Anno 2007*, 17 giugno, in [www.istat.it](http://www.istat.it).
- Kern H. (1986), *Lavoro, non lavoro e nuovi progetti di produzione*, in Cella G.P., Ceri P. (a cura di), *Lavoro e non lavoro. Condizione sociale e spiegazione della società*, in *Sociologia del Lavoro*, 29, Milano, Franco Angeli, pp. 187-192.
- Regini M. (1997), *Enciclopedia delle Scienze Sociali*, voce *Lavoro*.
- Rifkin J. (2003), *La rivoluzione della New economy*, Milano, Mondadori.
- Reyneri E. (2009), *Occupazione, lavoro e disuguaglianze sociali nella società dei servizi*, in Sciolla L. (a cura di) (2009), *Processi e trasformazioni sociali. La società europea dagli anni Sessanta ad oggi*, Roma-Bari, Laterza.
- Supiot A. (2003), *Il futuro del lavoro. Trasformazioni dell'occupazione e prospettive della regolazione del lavoro*, Roma, Carocci.
- Touraine A. (1986), *Lavoro e società*, in Cella G.P., Ceri P. (a cura di) (1986), *Lavoro e non lavoro. Condizione sociale e spiegazione della società*, in *Sociologia del Lavoro*, 29, Milano, Franco Angeli, pp. 193-199.