

Renato Fontana

Modernità, lavoro e complessità sociale. Quando il *just in time* prende il sopravvento.

Premessa

Il libro è rivolto agli studenti di scienze della comunicazione, di sociologia e di scienze politiche. Il testo non ha il taglio del manuale anche se la tentazione c'è stata, ma è stata soppiantata dalla convinzione che, considerando l'impetuoso susseguirsi delle conoscenze, quella sarebbe stata un'impresa titanica, peraltro, di breve respiro. Ho preferito perciò aprire delle *finestre tematiche* su una serie di questioni significative che oggi riguardano la società postindustriale fornendo informazioni e contenuti, ma soprattutto una serie di suggestioni che potessero sollecitare una sensibilità su questo o quel tema. Quello che a me interessa davvero non è che il lettore sappia tutto, poniamo, della modernità, del lavoro organizzato o della complessità sociale quanto che abbia gli strumenti gnoseologici e semantici per decodificare in modo critico ciò che incontra sulla sua strada, dentro e (non di meno) fuori dalle mura dell'università. In ufficio, sulla metro o al bar sotto casa.

Intendo dire che, a mio avviso, il libro risulterà di una qualche utilità qualora riuscisse a contribuire a fornire *la distanza critica* con la quale oggi è opportuno porsi nei confronti del mutamento sociale ed economico. Esso ci mette di fronte a una società più complessa di ieri, più turbolenta, più cangiante e più frammentaria. Per dire, il paradosso al quale ogni tanto penso è che con un click possiamo trovarci dall'altra parte del mondo e non sappiamo dove siamo. La sociologia aiuta a orientarci. Nella *Prefazione* al famoso *Trattato di Sociologia* del 1968, Ferrarotti descriveva nei termini seguenti il senso della sociologia: «Scienza e nello stesso tempo coscienza, constatazione e persuasione, previsione scientifica e insieme impegno sociale». Detto, in sintesi, conoscenza e coscienza è una coppia semantica che viaggia di pari passo. In questo libro io ho soltanto cercato di dargli una veste storica, di offrire un contesto culturale di riferimento e di procedere su alcuni filoni problematici che oggi connotano quella che in ambito internazionale si chiama per convenzione la *Knowledge Society*.

La conoscenza è da intendersi come un connotato fondamentale che aiuta a stilizzare il sistema sociale che ci circonda, ma essa è anche una sorta di *bene comune* che si iscrive nella lista di quelli irrinunciabili affinché l'umanità, o meglio la povera gente, possa aspirare a una qualità della vita e un lavoro al di sopra della soglia della decenza. Ieri la conoscenza era usata come un *oggetto contundente* per colpire la maggioranza silenziosa a favore di una minoranza supponente; Oggi la conoscenza, invece, galleggia in un mare di informazioni dove non è facile selezionare le notizie, e dove occorrono strumenti interpretativi talvolta sofisticati per discernere il falso dal vero. Sta di fatto che discernere significa già usare un filtro critico in una combinazione di feedback dove conoscenza e coscienza dipendono l'una dall'altra e si alimentano in una sintesi che favorisce la modernità sociale, anche se non sempre il progresso di tante gente.

Nel libro la conoscenza è stata considerata come la conseguenza del fatto che grazie alla diffusione planetaria di Internet chiunque - *digital divide* a parte - può scovare in pochi minuti la fisionomia di un prodotto/servizio, la sua disponibilità, il costo, ma persino "confezionarlo" a suo piacimento. E farselo spedire a casa. Questo processo si sposa alla perfezione con la personalizzazione del prodotto/servizio e, di conseguenza, con l'opportunità di premere l'acceleratore sui processi culturali e comunicativi per accattivarsi le attenzioni del consumatore in termini di *customer satisfaction*. Ciò deriva dal fatto che siccome i prodotti rispondono grosso modo agli stessi standard qualitativi a parità di prezzo, le imprese non possono "vendere" altro che ideologie, aspettative e bisogni. Le imprese vendono certamente il bisogno indotto dal consumismo, ovvero la necessità di comprare qualcosa di cui "potresti fare tranquillamente a meno", ma non di meno vendono il bisogno di sicurezza, di sentirsi unici, di sentirsi giovani, belli e vitali. Insomma i bisogni che l'umanità persegue dall'inizio della sua storia, in particolare dall'industrializzazione in avanti. Irrisolto resta il problema che con i prodotti nevroticamente acquistati il consumatore si debba sentire unico e, nello stesso tempo, uguale agli altri, cioè parte di una comunità. Può essere che questo vecchio problema non si risolva mai; sta di fatto che le politiche delle imprese e la logica della concorrenza lo esasperano.

In questo contesto l'istruzione è soltanto la base di partenza per conoscere di più e scegliere meglio. Le incessanti innovazioni tecnologiche e organizzative impongono la strada *del life long learning* - che non è soltanto una bella espressione lessicale - ma è soprattutto il richiamo a curare costantemente le proprie conoscenze teoriche e le competenze professionali. Le prime ora si possono arricchire in più modi, si pensi all'uso sapiente di Internet, mentre le seconde si possono migliorare *apprendendo* nuovi contenuti nelle sedi operative ma anche *on the job*, senza soluzione di continuità, senza considerare mai compiuto il processo. La combinazione mutevole e progressiva delle conoscenze che si impastano con le competenze forma una lega che rappresenta la sostanza delle professioni, vecchie e nuove.

Il libro parla di questo. Parla delle organizzazioni che cambiano e che si adeguano alla logica della globalizzazione, del "villaggio globale", ma soprattutto delle persone che cercano di muoversi con circospezione nelle imprese per difendersi dalle insidie della modernità, dove la qualità della vita scende, la disoccupazione sale e i mercati diventano ogni giorno più aggressivi.

La prima parte illustra le evoluzioni più recenti del processo di modernizzazione considerando sia gli sviluppi delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione, sia le conseguenze delle occupazioni flessibili, che le ricadute sul piano dei circuiti relazionali e delle identità collettive. Essa riguarda, in definitiva, gli indicatori che concorrono a decodificare il significato della parola "modernità", dove non solo la precarietà ma anche l'estemporaneità e la provvisorietà delle relazioni sociali sembrano contare più di altre nel definire il cambiamento, non tanto desiderato quanto imposto dal sistema e dalle sue ferree leggi economiche.

La seconda parte tratta l'evoluzione dei sistemi organizzativi all'insegna dell'innovazione continua, senza escludere la morfologia dei conflitti nel corso di vari passaggi storici. Essa esamina sostanzialmente lo spostamento dell'attenzione dei diversi attori sociali dalla gestione delle strutture a quella delle culture di appartenenza e della condivisione dei leve motivazionali.

La terza parte esamina poi le potenzialità e i limiti dei più recenti modelli entro i quali si inscrivono le prestazioni professionali postmoderne, segnate soprattutto dalla flessibilità, la precarietà e la logica del *just in time*, che prima di ogni altra cosa pongono fine al *sistema delle garanzie* e a quel compromesso connotante un'epoca e una società secondo il quale esisteva un patto tacito tra le parti sociali, dove ognuno sapeva come spendersi per tenere in equilibrio il sistema. Il patto è stato scardinato. In questo ambito ho aperto due finestre tematiche per intercettare in particolare i costi e i benefici delle donne e dei giovani di fronte alla novità storiche appena segnalate.

Come altri libri precedenti, anche questo è stato scritto "in piedi", rubando tempo al tempo e, strappando ai numerosi impegni accademici, spicchi di serenità per gestire e portare a compimento la realizzazione di questo progetto editoriale. Nel corso degli anni mi sono mangiato diversi weekend, tante serate e qualche volta sono addirittura arrivato a "oscurarmi" per mettere il punto a questo o quel capitolo.

È inutile nascondere, sono stati anni concitati per l'università e per i professori universitari che hanno dovuto incessantemente adeguarsi alle numerose riforme volute dalla politica. Troppe.

Io sono stato fortunato. Ho lavorato in un dipartimento dove non ci siamo mai scoraggiati e abbiamo sempre fatto il nostro lavoro con passione e determinazione. Sto parlando del Dipartimento di Comunicazione e Ricerca sociale della Sapienza Università di Roma, diretto da Mario Morcellini.

Alla fine del progetto, ho contratto un grosso debito di riconoscenza nei confronti di tanta gente. Con alcuni che non sapevano neppure dell'esistenza del libro e forse neppure della professione da me esercitata. A parte questo, ho iniziato a pensare per la prima volta al libro insieme a Marta Trotta, che ha avuto la pazienza di ascoltarmi ogni volta che io cambiavo idea. In questa fase mi hanno aiutato con impegno e dedizione Priscilla Martella ed Emanuele Pisani. Ognuno di loro poi ha preso la sua strada, come è logico che sia. Antonella Graziano mi ha dato una mano a redigere la prima bozza del capitolo sui conflitti; una versione leggermente più sintetica è stata pubblicata sulla Rivista Trimestrale di *Scienze dell'Amministrazione*, n. 2, aprile-giugno 2012. Martina Di Giulio ha condotto insieme a me la revisione e il completamento dell'intera bibliografia. Ciò ha dato luogo a un fitto e frenetico scambio di corrispondenza talvolta su piccoli dettagli che per chi legge possono sembrare irrilevanti (ma non per chi scrive, né per l'editore), che si è concluso in una torrida giornata di agosto a Roma, nel mio ufficio. Francesca Colella ha pazientemente riordinato la prima parte e mi ha ascoltato con affetto quando io avevo dubbi o perplessità. Ho scritto questo libro stando qua e là, anche al monastero di Camaldoli, che è un luogo magico per scrivere e riflettere.

Ringrazio la comunità monastica per l'accoglienza con la quale mi ha ospitato nei suoi spazi. E per le attenzioni che mi ha voluto riservare.

Camaldoli, 21 agosto 2012

Renato Fontana