

Flavia Amabile
ROMA

Progettava call center, è finita al centralino

Patrizia De Pasquale era in auto quando ricevette la telefonata. Il codice della strada non è tenero con chi parla al cellulare, ma Patrizia era una cassintegrata, aspettava la chiamata di alcune aziende per trovare un lavoro. E allora, quando il telefonino squillò, rispose. Una voce femminile, per conto di un call-center. Tono cortese, quasi allegro, di chi sta per dare una buona notizia.

Abbiamo ricevuto il suo curriculum, vorremmo offrirle un posto come operatore...». Un attimo di silenzio da parte di Patrizia, poi le viene spontaneo lanciare un «Vaff...», giusto in tempo per afferrare con entrambe le mani il volante, frenare di botto e evitare un incidente.

Strategie perdenti

Se qualcuno del call-center avesse realmente letto il suo curriculum avrebbe notato, proprio sotto la voce «Esperienze lavorative», una frase che in uno stile più formale diceva questo: «Dall'8 gennaio 2001 ho progettato il primo call-center aziendale per il maggior gruppo di telecomunicazione dell'Italia dell'epoca, la Tecnosistemi Spa, e quando è entrato in funzione ne sono diventata la responsabile».

Ora, è chiaro, che se uno i call-center li ha progettati, non è detto che sia felice di vedersi proporre un posto da operatore, a 6-700 euro al mese, per lavorare cinque ore al giorno, cinque giorni a settimana, tre minuti di chiamata al massimo, 36 secondi di pausa per poi ricominciare a offrire sconti, tariffe, vini, telefoni, libri.

LE SPERANZE
Ex studentessa
modello: laurea

con lode e master

LA TRISTE REALTÀ Disoccupata: ha scritto un libro e cura un blog

Aveva in mente altro, Patrizia, quando aveva mandato il suo curriculum al call-center. Lo aveva anche specificato: voleva lavorare per «ottimizzare il loro call-center», prometteva di aumentare del 30 per cento il loro fatturato in un anno. Perché il servizio che lei aveva creato per la Tecnosistemi non era un semplice mezzo di smistamento di informazioni centralinisti e clienti. Era molto di più: una sorta di centrale di controllo intelligente dei dati, capace di permettere a chiunque dall'interno di usarlo come una banca dati, di modificarsi al variare delle dimensioni e dell'attività dell'azienda, di registrare i problemi, gli errori.

Una macchina da guerra, insomma, che permise a Tecnosistemi di decimare i costi del servizio di assistenza tecnica. Come premio, Patrizia ottenne anche la nomina a responsabile della gestione della sua creatura.

Ecco che cosa c'era dietro quel «Vaff...» lanciato alla donna così gentile che le proponeva di diventare una centralinista. Patrizia non era una studentessa alla ricerca di un lavoro per pagarsi l'università, di anni ne aveva 32 e la laurea l'aveva presa molti anni prima con il massimo dei voti. Visto che dopo la laurea aveva anche frequentato un master in Business Strategy e dunque di strategie se ne intendeva, capì che la sua era completamente sbagliata. E' vero, aveva perso il lavoro. Ma non per colpa sua. La Tecnosistemi era fallita per una complicata vicenda su cui è an-

che in corso un processo e lei, un giorno del 2002, si era ritrovata all'improvviso in cassa integrazione. Come un operaio metalmeccanico. Non se la prese poi troppo. «Un lavoro lo trovo subito», si disse. Perché Patrizia non solo non era un operaio metalmeccanico, ma era un fior di laureata: Ingegneria elettronica, lode e bacio accademico, mica Lettere antiche o Giurisprudenza. Lavorava da anni nell'unico settore in espansione: la telefonia. E' vero, era originaria di Messina, ma da tempo

viveva a Milano e sul curriculum l'aveva scritto bello grosso: «Disponibile a trasferite e/o trasferimenti in Italia e all'estero». Aveva 32 anni, ma per un manager con la sua esperienza l'età poteva essere una stelletta in più da porre sulla sua maglia.

Patrizia iniziò a spedire curriculum in tutt'Italia. Ottomila ne spedì, in tre anni. Ricevette tre offerte. Quella del call-center che la voleva come operatore era l'ultima. La prima arrivava da un'azienda di servizi: le chiedevano di riorganizzare l'intero service post-vendita, ma senza darle il ruolo di responsabile. «Sarebbe stato come lavorare per nulla, il mio capo si sarebbe attribuito tutti i meriti e poi mi avrebbe mandato via», spiega. Rifiutò, allora. Ed è forse l'unico gesto di cui si pente. «Con il senno del poi forse avrei fatto meglio ad accettare». Ma allora era ancora troppo sicura della sua forza. La seconda offerta: dopo

mesi. «Un'azienda mi offriva di creare il loro marketing da zero per mille euro al mese e il quinto livello del contratto metalmeccanico». Voleva discendere più in basso di dove era partita otto anni prima. Rifiutò di nuovo. La terza offerta, la telefonata della gentile signora del call-center, fu decisiva.



Consigli «scorretti»

Niente più curriculum, buoni solo per i cestini delle aziende. La sua nuova filosofia: «Creare la propria porta e sperare che gli altri vengano a bussare». Ha scritto un romanzo, che pubblicherà da sola a settembre. Si intitola *Uno straccio di potere*, racconta una storia che ricorda molto la sua. Poi ha creato un blog. Si chiama Hagar Blog (www.hagar.beeplog.it). Lì ha fondato la Hagar Business School, una scuola on-line, una sorta di master gratuito per consentire a tutti di imparare a fiutare, creare, proteggere e modellare nel tempo un business vincente. E' arrivata alla settima lezione e ha raccontato già molte cose «economicamente scorrette» sulle aziende e i loro manager, ma fondamentali da sapere se si è alla ricerca di un posto di lavoro o si vuole proteggere quello che si ha.

Un giorno, dopo aver visto in tv il ministro del Lavoro Cesare Damiano parlare di call center, gli ha scritto una lettera. Un lungo sfogo contro il ministro che «ha un'abitudine: quella di gloriarsi della trasformazione dei contratti a progetto dei call center in contratti a tempo indeterminato. Sottolinea spesso il fatto che lì dentro ci sono moltissimi laureati di ogni tipo, persino architetti o filosofi». Non è il genere di frasi che Patrizia e i tanti dal curriculum ineccepibile e dal lavoro precario amino sentire.

«Non è questo che i vostri padri vi hanno lasciato in eredità e non è questo che noi vorremmo in eredità dai nostri padri. Perciò, ministro, mi chiedo se non sia il caso di tornare in tv e chiedere scusa a nome del governo per avere infelicitato la vita di decine di migliaia di giovani che un tempo sognavano di fare il medico, l'ingegnere, il filosofo, l'avvocato e l'economista e che, grazie a voi, adesso non vivono più. Sopravvivono e basta». Il ministro è avvertito, Patrizia aspetta una

risposta. In nome di decine di migliaia di giovani senza più sogni. dopo anni di studi, condannati a sopravvivere come lei.

400

mila

Il numero degli addetti ai call center in Italia

75

per cento

Le lavoratrici sul totale degli impiegati

Tra Italia e India

In un romanzo

le vite al telefono

■ Vite, amori e delusioni al tempo dei call center. Ora che si sono definitivamente affemate anche nell'immaginario comune, le nuove realtà lavorative del mondo globalizzato diventano lo sfondo di storie e romanzi. E' il caso di «Una notte al call center», dell'indiano Chetan Bhagat, edito in Italia da Rizzoli. In un ufficio di Delhi, sei impiegati rispondono alle chiamate dei clienti americani: c'è chi punta a una promozione, chi è alle prese con problemi di cuore, chi avrebbe voluto fare la modella e invece si ritrova alle prese con le manie e le nevrosi di utenti invisibili. Tutti lì, a lavorare, per uno stipendio modesto. E in Italia? Tra gli autori che hanno parlato di questa realtà c'è **Michela Murgia** con «Il mondo deve sapere - Romanzo tragicomico di una telefonista precaria». Ha scritto Murgia: «Il popolo che parla al telefono per mestiere, fuori dai call center non ha voce alcuna».



Chi è

NATA A MESSINA 36 ANNI FA
PROFESSIONE INGEGNERE
ELETTRONICO
ESPERIENZE NEL 2001 HA CREATO
IL PRIMO CALL CENTER
«INTELLIGENTE»