

Nascita dell'economia dei servizi

Eugenio Caruso

L'aumento dei redditi delle famiglie aveva innescato, all'inizio del XX secolo, la produzione di massa di beni di consumo, capace di fornire prodotti che un tempo erano realizzati all'interno del nucleo familiare e aveva trasformato, pertanto, le abitazioni da luoghi di produzione (mobili, utensili, saponi, tessuti, abiti, generi alimentari) in luoghi di consumo.

Un ulteriore aumento dei redditi aveva consentito, lungo tutto l'arco del XX secolo, il massiccio ingresso nel mercato dei servizi alle famiglie. Afferma Braverman «La popolazione non si affida più all'organizzazione sociale, cioè a famiglia, amici, vicini, comunità locale, anziani, ma, con poche eccezioni, si rivolge al mercato per ricreazione, divertimento, sicurezza, assistenza ai bambini, ai vecchi, agli ammalati, ai disabili».

Quando, nel 1973, Daniel Bell scrisse il famoso *The coming of post-industrial society*, in Usa e in Europa, l'erogazione di servizi aveva già superato la produzione di beni, diventando la prima forza trainante del capitalismo. In quell'anno, infatti, negli Usa ben 65 lavoratori su 100 erano occupati nel settore dei servizi (nel 2000 il comparto dei servizi occupa, in Usa, più del 77% della forza lavoro e contribuisce per più del 75% al valore aggiunto dell'economia).

Come, alla fine del XIX secolo, lo storico Arnold Toynbee conia il termine di "era industriale" (circa cento anni dopo il suo primo manifestarsi), così il XX secolo vede la progressiva trasformazione del capitalismo industriale nel capitalismo "post-industriale". Daniel Bell ha interpretato la caratteristica fondamentale di questa trasformazione «La società dell'era industriale qualifica la qualità della vita in base alla quantità di beni posseduti, la società dell'era post-industriale classifica la qualità della vita in termini di servizi e comodità, quali, assistenza sanitaria, educazione, tempo libero, ricreazione, turismo, arte».

Giova affermare che se, nell'era industriale, i fattori produttivi fondamentali erano rappresentati da capitale e lavoro, nell'era post-industriale i fattori fondamentali diventano, prima, l'informazione, e, successivamente, la conoscenza.

Jeremy Rifkin nel suo *La fine del lavoro* afferma che, nei paesi più industrializzati, la mano d'opera dell'industria scenderà ai livelli che oggi troviamo nell'agricoltura, il 2-3% della forza lavoro complessiva, e che, la mano d'opera estromessa dal mercato del lavoro sarà sostituita, in parte, dai *knowledge workers*, cioè i lavoratori della conoscenza¹.

Con il progressivo sviluppo del mercato dei servizi, la famiglia perde, pertanto, il ruolo, ricoperto da sempre, di entità erogatrice di servizi alla famiglia stessa, ai vicini, ai parenti, agli amici per diventare utilizzatrice di servizi offerti dal mercato, compiendo una seconda ulteriore transizione dal possesso di un know-how all'uso.

È necessario osservare che i servizi non si qualificano come proprietà, sono immateriali e intangibili, vengono resi disponibili e non prodotti, esistono solo nel momento in cui vengono erogati, implicano sempre una relazione tra persone e non possono essere posseduti, accumulati o lasciati in proprietà. L'era post-

¹ Rifkin fa, anche, una previsione rivelatasi molto precisa; l'aumento, nei paesi industrializzati, del numero di lavoratori nel settore delle imprese no profit (Rifkin, 1995).

<http://www.impresaooggi.com/it/articoli/Ec16.pdf>

industriale o del terziario spiana pertanto la via all'era dell'economia dell'accesso.

Nell'ottobre del 1980 quarantamila capi intermedi della Fiat sfilano per le strade di Torino rivendicando il diritto di lavorare, contro gli operai che a Mirafiori e a Rivalta scioperano da trentacinque giorni, rivendicando lo stesso diritto. Dopo quella marcia, il vertice sindacale, a Roma, firma un accordo, stilato da Cesare Romiti, che consegna 23mila operai alla cassa integrazione guadagni. Viene ricordata quella data poiché essa ha un valore simbolico per l'Italia, essa segna l'esaurirsi dell'era industriale e il prevalere di quella postindustriale. È la fine della grande industria e del vecchio sistema di diritti, ma anche la nascita vorticosa delle microimprese e del lavoro autonomo.

Tratto da “Eugenio Caruso, *L'impresa in un mercato che cambia*, Tecniche Nuove, 2003

<http://www.tecnichenuove.com/>