

La specifica

di

Roberto Gastaldo

- Come mai oggi tutta questa coda? -

Franco sorrise per l'ingenuità di quella domanda. Ormai era sempre più raro che nell'officina ci fosse qualcuno di nuovo, ed erano passati forse due anni dall'ultima volta che aveva sentito una domanda simile.

- Oggi è il trentuno. - gli rispose qualcuno - E' il giorno della specifica. -

Il nuovo si guardò attorno, e qualcuno si premurò di spiegargli.

- Adesso ti consegneranno una busta. Tu non la devi aprire, ma andare all'ufficio personale con quella, prendere il numerino ed aspettare il tuo turno. -

- Ma l'orario è già finito, io devo andare a casa, la babysitter non resta mica fino alle dieci. -

Sonore risate accompagnarono la lamentela. Era divertente trovare qualcuno ancora così ingenuo da non aver capito che l'orario ufficiale era in realtà quello minimo, che l'unica fortuna di loro operai era che il turno successivo avrebbe usato le loro stesse macchine, rendendo quindi improduttivo trattenerli in fabbrica molto oltre le otto ore. Per chi non lavorava a turni la situazione era ben diversa.

- La babysitter aspetterà, qui sei il dipendente, ma con lei sei tu il datore di lavoro, quindi fai quel che ti pare. -

Franco sorrise di nuovo, ma stavolta amaramente. Lui era vecchio, anche se non il più vecchio lì dentro, e si ricordava ancora di quando, almeno ufficialmente, i lavoratori avevano dei diritti, sanciti da una legge. Una legge che aveva persino un proprio nome, anziché essere individuata da quello del suo autore, o addirittura da un numero. "Statuto dei lavoratori" si chiamava. Persino il nome di quella legge gli piaceva.

Attraversò la porta dell'officina e si avvicinò alla rastrelliera dove erano state depositate le lettere di specifica, tutte in busta chiusa e ognuna contrassegnata dal numero di matricola. Prese la sua senza bisogno di cercarla (le disponevano in ordine di anzianità di servizio, quindi era la quarta), ma controllò ugualmente che il numero di matricola corrispondesse. Verificato che era così proseguì, sempre incolonnato tra i colleghi che andava verso l'ufficio personale.

L'introduzione delle lettere di specifica per gli operai era di cinque anni prima. O forse erano sei? Gli sembrava passato così tanto tempo che un anno in più o in meno non faceva differenza. Prima di allora le specifiche erano una cosa da uffici e, a quanto gli avevano raccontato, avevano un significato completamente diverso.

Un suo amico gli aveva spiegato che le specifiche una volta erano la descrizione di quello che avresti dovuto fare. Per esempio, quando erano state tolte le detrazioni da lavoro dipendente, o quando era stato istituito il contributo facoltativo a favore del titolare, qualcuno aveva dovuto cambiare i programmi che calcolavano le paghe, e prima di questo qualcuno aveva scritto una specifica che serviva a spiegargli nel dettaglio come avrebbe dovuto funzionare il nuovo calcolo. Ma questo succedeva in un tempo veramente remoto, così remoto che forse gli esempi cui aveva pensato erano in realtà successivi.

Poi, gradualmente, senza che ci fosse una decisione che lo sanciva, la consegna delle specifiche era andata sempre più ravvicinandosi a quella del prodotto finito. All'inizio la reazione era stata un aumento del numero di ore di lavoro, ed una velocizzazione dello stesso, eliminando fasi poco produttive come i controlli di qualità. Ad un certo punto però neppure più questo era bastato, ed era stato necessario iniziare la produzione prima della consegna delle specifiche. Si iniziavano a realizzare le parti più generiche, o quelle che più difficilmente si sarebbero potute immaginare in più di un modo, i più intraprendenti cercavano di realizzare un prodotto più adattabile, anche se questo richiedeva più lavoro. In breve però anche queste contromisure

diventarono insufficienti. Mano a mano che la consegna delle specifiche e quella del lavoro finito si avvicinavano tra loro, sempre più spesso ci si ritrovava a scoprire, a lavoro quasi ultimato, che quel che si era realizzato, anche se funzionante, era tutt'altra cosa da quanto richiesto. In questi casi era prassi che la responsabilità del fallimento venisse addebitata al realizzatore dell'oggetto finito e non all'estensore delle specifiche. Difficile non immaginare una relazione tra questa situazione e il fatto che questi aveva di norma un rango aziendale più elevato, e non di rado era il capo diretto del realizzatore.

Arrivato all'ufficio personale Franco prese il suo numerino e si mise in coda, attento a verificare la velocità di scorrimento della stessa., una coda veloce era una buona notizia, perché la comunicazione degli esiti favorevoli richiedeva sempre un tempo molto minore di quelli sfavorevoli. Questo mese la coda sembrava avanzare con una certa rapidità. Buon segno, ma ancora troppo presto per rilassarsi, anche perché il mese precedente la specifica di Franco era stata conforme solo al 40%, e questo lo metteva in una situazione a rischio. In ogni caso la velocità della coda era una buona notizia anche di per sé, avrebbe dovuto aspettare meno prima di sapere com'era la sua specifica del mese.

Sempre quello stesso suo amico gli aveva raccontato di come, inizialmente, tutti pensassero che le aziende avrebbero avuto ogni interesse a ripristinare tempi più ragionevoli tra il momento della consegna della specifica e il termine ultimo per la sua realizzazione, dal momento era evidente a chiunque che più l'intervallo si riduceva, più la quantità di specifiche che diventavano oggetti reali diminuiva. Anche non pochi dirigenti condividevano questa visione.

Le cose però non andarono così, perché i disagi che si pensava dovessero derivare dalle mancate realizzazioni non ci furono. In alcuni casi i prodotti non furono utilizzati perché nel frattempo ci si era accorti che la specifica era sbagliata in sé, in altri si decise di utilizzare comunque quanto realizzato. In entrambi i casi col tempo si vide che l'andamento delle aziende non peggiorava, e se ne trasse l'unica deduzione possibile, ossia che le specifiche non erano utili

allo scopo per cui erano state pensate. Dunque bisognava usarle per qualcosa di diverso.

Fu allora che si pensò di cambiare il loro significato facendole diventare uno strumento di valutazione, anziché di programmazione, e di farlo spostando la loro consegna in un momento successivo a quello della consegna del lavoro finito. Come molte altre anche questa innovazione iniziò in modo informale, e in un numero limitato di casi, ma presto divenne una pratica diffusa, e a quel punto fu prontamente elevata al rango di legge. Una volta ricevuta questa ratifica le specifiche ruppero gli argini degli uffici e dilagarono in tutti i contesti lavorativi. Ovunque c'erano un capo e un sottoposto ad ogni fine mese c'era una specifica, ed una valutazione della rispondenza ad essa del lavoro svolto dal sottoposto.

Per legge una rispondenza alle specifiche inferiore al 50% per due mesi consecutivi portava al licenziamento, ma già per quelle inferiori all'80% era prevista una decurtazione del salario pari alla percentuale di non rispondenza. La valutazione, sempre per legge, doveva essere svolta dalle due parti congiuntamente, ma era raro che ci fossero contestazioni, le specifiche erano quasi sempre scritte in modo da rendere le non rispondenze incontestabili.

Sul display apparve il numero di Franco. Impacciato, restò fermo un istante, poi si mosse bruscamente, si diresse allo sportello dove l'attendeva l'impiegata dell'ufficio personale e le consegnò la busta con la sua specifica. Lei controllò che questa fosse chiusa, poi la aprì, timbrò e firmò rapidamente una ricevuta che si trovava al suo interno e la restituì a Franco. Quella ricevuta provava che il dipendente non aveva manomesso o sostituito la busta, ed era una questione puramente formale, la verifica vera e propria iniziava da quel momento.

L'impiegata passò alla lettura. Al termine di ogni punto Franco doveva dire se riteneva di aver soddisfatto la specifica o no, e l'impiegata poteva concordare o meno. Nel secondo caso si sarebbe aperta una procedura di contestazione, ma nella pratica questo non accadeva mai.

Il primo punto era conforme, il secondo no. L'impiegata iniziò a leggere il terzo. Era piuttosto lungo, ma già dalle prime parole Franco capì di non averlo soddisfatto, e la tensione gli arrivò allo stomaco. Mentre l'impiegata continuava la lettura con voce monotona iniziò a pregare silenziosamente perché ci fosse almeno un altro punto. Almeno un altro, almeno uno, che gli consentisse di raggiungere il 50% che gli avrebbe conservato il posto. Era così teso che quando lei finì la lettura non rispose subito. Lei alzò gli occhi dal foglio per sollecitarlo, e lui impiegò qualche secondo per capire cosa volesse.

- No, non soddisfatto - le rispose, mentre mentalmente continuava a ripetere "Leggi ancora cazzo. Leggi perfavore". Lei gli tenne lo sguardo fisso addosso qualche altro secondo, come a rimproverarlo per essersi distratto, poi riabbassò gli occhi sul foglio, annotò la risposta e ricominciò a leggere.

Il quarto punto era brevissimo, appena una frase.

- Sì, soddisfatto. - le disse Franco ricominciando a respirare. Di nuovo lei annotò la risposta, poi spostò la penna verso il fondo del foglio, e lui iniziò a sorridere. In fondo al foglio c'era la casella per la percentuale di soddisfazione complessiva, se compilava quella voleva dire che non c'erano altri punti, la specifica era finita, e il suo 50% raggiunto.

Certo, con solo metà stipendio avrebbe dovuto rimandare ancora l'acquisto dei libri di scuola per suo figlio, però d'altronde ormai chi era che poteva contare su uno stipendio pieno, o anche solo aspettarselo? L'importante era continuare a lavorare.