

Il lavoratore cognitivo come figura critica del capitalismo della conoscenza

Vladimiro Soli*

1. Premessa

L'analisi presentata in questo saggio prende spunto da una ricerca svolta dagli Ires Emilia Romagna, Toscana e Veneto sul lavoro cognitivo¹. L'indagine si è basata su cento interviste qualitative e oltre mille questionari (compilati on line); a essa e ai suoi allegati si rimanda per aspetti di metodo, impostazione e controllo dei dati. In questa sede basta ricordare che la raccolta delle informazioni ha riguardato un universo professionale molto variegato: le interviste qualitative si sono concentrate sulle attività di servizio alle imprese (Ict, comunicazione e design, consulenza, ricerca, servizi culturali), mentre la raccolta dei questionari ha coinvolto anche figure di lavoro cognitivo inserite in attività di tipo tradizionale. Per quanto riguarda la collocazione professionale, un gruppo consistente di questi lavoratori (poco più di un quarto) si definisce imprenditore/libero professionista, mentre i collaboratori a vario titolo pesano di più, soprattutto nel caso delle figure più spiccatamente cognitive, dei dipendenti a tempo indeterminato.

La ricerca ha inteso fornire al sindacato degli strumenti per leggere le dinamiche che stanno trasformando il mondo del lavoro cognitivo. Come è noto, con il termine lavoro cognitivo si allude al rilievo che assumono per la prestazione una serie di competenze astratte: teoriche, gestionali, relazionali. In questo composito aggregato professionale le figure sono contraddistinte da un elevato livello di preparazione formale, sono impegnate per lo più in funzioni di servizio e operano in un'ottica di *problem solving*. Come è stato approfondito da molti autori (fra gli altri Negrelli, 2013), la crescita del lavoro cognitivo è legata all'affermarsi dell'economia della conoscenza.

* Vladimiro Soli è sociologo, direttore di ricerca presso l'Istituto Poster (Vicenza), collaboratore di Ires Veneto.

¹ Si rinvia a *E-laborazione. Esplorazione tra i lavori cognitivi in Italia* – www.elaborazione.org/ e al rapporto di ricerca www.ireser.it/Allegati/article/355/MaterialiCognitiviReadyCopy.pdf.

Le trasformazioni in atto nei sistemi economici avanzati mostrano l'avanzare di un generale processo di demanualizzazione dei compiti lavorativi, cui corrisponde la progressiva formazione di lavoro dotato di elevate conoscenze, capacità relazionali e cooperative, autonomia e responsabilità. La terziarizzazione dell'economia è, allo stesso tempo, condizione e motore di questa spinta trasformativa.

Su questi aspetti la nostra riflessione si è limitata a evidenziare alcune tendenze, adottando chiavi di lettura, pur aperte ed esplorative, utili per capire la natura delle figure emergenti, le loro dinamiche costitutive, il ruolo svolto nei nuovi assetti produttivi. Consapevolmente si è evitato di impegnarsi a definire il lavoratore cognitivo, puntando piuttosto a evidenziare le differenze, a distinguere le figure dai contorni relativamente conosciuti e tradizionali da quelle di tipo nuovo, a cogliere i segni di possibili evoluzioni. Nelle nostre intenzioni l'indagine voleva rappresentare un primo passo nella direzione di una maggiore comprensione dei cambiamenti in atto, con l'auspicio che ciò potesse aprire la strada a ulteriori approfondimenti.

Si può anticipare che dall'analisi non emerge una visione «compatta» del cosiddetto «lavoro cognitivo», ma piuttosto si evidenzia la varietà e complessità di figure che assumono forme e dimensioni professionali tutte da esplorare. Inoltre, si rileva che non esiste un fattore capace di spiegare univocamente la complessità di queste nuove figure. L'appartenenza a quest'area, infatti, non dipende solo da una istanza soggettiva di autoriconoscimento, ma deve fare i conti con l'organizzazione dei contesti lavorativi in cui si è inseriti, le richieste del mercato, la natura della specifica prestazione professionale.

2. Il capitalismo cognitivo e le nuove figure critiche

Sul lavoro cognitivo si misurano oggi molte delle trasformazioni che interessano la transizione all'economia della conoscenza. Nella sua essenza il lavoro cognitivo costituisce l'esito di un processo di acquisizione di componenti scientifiche e tecnologiche applicate al lavoro. Sul nesso tra trasformazione del lavoro e conoscenza, particolarmente rilevante è il contributo di alcuni autori (ad esempio, Rullani, 2004), che hanno segnalato come il passaggio dall'economia fordista a quella della conoscenza modifichi nel profondo la natura dei processi produttivi. Queste analisi mettono bene in

luce il carattere innovativo della risorsa conoscenza, che è per sua natura (specialmente se è conoscenza riproducibile) *abbondante* (costo di riproduzione nullo o quasi), *non divisibile* (essendo i suoi costi e i suoi ricavi associati a processi sociali che legano passato e futuro e che intrecciano l'economia di un operatore con quella degli altri), *non strumentale* (perché il conoscere non elabora solo i mezzi, ma cambia le relazioni e le identità degli attori in gioco, modificando i fini, ossia le preferenze degli stessi).

Pertanto, il fattore radicalmente nuovo è dato dal fatto che la conoscenza produce valore propagandosi e rinnovandosi, con nuovi investimenti in apprendimento, proprio grazie a queste peculiarità: ossia proprio perché si moltiplica facilmente, è largamente condivisibile e appropriabile, e nel suo carattere riflessivo favorisce una valutazione sui fini non banalmente strumentale.

Il portato di questi elementi impone alle imprese di appropriarsi di competenze pregiate da incorporare nei prodotti, sviluppando strategie di rinnovamento che richiedono l'utilizzo di lavoratori di tipo nuovo. Di conseguenza si assiste a un arricchimento della composizione sociale del lavoro. I sistemi produttivi, e non solo, immettono figure più evolute per fronteggiare la crescente complessità dei processi. La nuova complessità di sistema, malgrado la potenza delle soluzioni tecnologiche, diventa un vincolo cogente per l'organizzazione delle attività produttive e solo le competenze possedute dai lavoratori cognitivi garantiscono alle imprese una migliore capacità di controllo e di direzione dei processi.

La diffusione di attività che richiedono prestazioni complesse, per contenuto o per contesto operativo, sposta gli equilibri all'interno delle aziende, riserva nuovo spazio a gruppi di lavoratori che possiedono saperi distintivi, usano competenze sofisticate, puntano a una esplicita realizzazione di sé attraverso il lavoro. Tali fenomeni vengono rinforzati dal ruolo ricoperto dalle applicazioni scientifiche, con un uso intensivo della tecnologia che semplifica certe funzioni ma rende più problematica la gestione d'insieme dei sistemi. Inoltre, si rileva che diviene necessario rinforzare qualità prima poco sviluppate, o circoscritte, come la capacità di affrontare i problemi in modo innovativo, la disposizione al *problem solving*, la propensione a gestire condizioni di incertezza operativa, la sensibilità per l'uso delle componenti simboliche, ecc.

Un aspetto rilevante di questo quadro riguarda la tradizionale distinzione tra lavoro intellettuale e lavoro manuale che, pur restando per certi versi i-

neludibile, perde di significato prescrittivo. Se in passato tali confini distinguevano un nucleo ridotto di soggetti da una moltitudine (gli operai) cui era impedito, almeno formalmente, lo sviluppo di una discrezionalità sul lavoro, oggi tale separazione diviene meno afferrabile. Nei luoghi di lavoro è in forte aumento il numero di soggetti e di attività professionale per cui questa distinzione perde di significato, con un meccanismo di riconoscimento che riguarda prioritariamente il peso attribuito alle componenti cognitive.

Il rinnovamento del ciclo di produzione capitalistico, quindi, tende a richiedere lo sviluppo di funzioni e contenuti di nuovo ordine. Il requisito della qualità perde le connotazioni materiali per risultare sempre più connesso a dimensioni comunicative, simboliche, estetiche, di servizio e di funzionalità d'uso. L'insieme di queste dinamiche sottolinea l'aspetto forse più rilevante del nuovo profilo professionale, con il lavoro cognitivo pregiato si propone essenzialmente come lavoro che produce conoscenza. Diviene chiaro che il suo contributo non riguarda tanto e solo la realizzazione di migliori prestazioni, ma risponde alla necessità di introdurre contenuti di conoscenza produttivi di risultati che eccedono la somma dei fattori preesistenti.

Tali dinamiche trovano significativa conferma nell'osservazione empirica sviluppata dalla ricerca. Le interviste qualitative dirette, prima, e le risposte al questionario, poi, hanno guardato al diffondersi di figure che presentano una spiccata caratterizzazione cognitiva. Esse sono generalmente legate a situazioni professionali dove è più critica la funzione innovativa, e dove la natura complessa del lavoro è correlata, sia all'attesa esigente della prestazione, che all'incertezza e variabilità del contesto.

Peraltro, le informazioni raccolte rendono più chiaro il quadro evidenziando che vi sono alcune tipologie professionali che rispondono in modo più netto a tali requisiti. Si tratta principalmente di figure che operano nell'area dei servizi alle imprese, e in particolar modo nei comparti della comunicazione e design, della ricerca, della consulenza professionale e di alcune attività informatiche, con un'integrazione relativa ad alcune funzioni specialistiche collegate all'industria della cultura e dello spettacolo. Per queste peculiarità è sembrato utile distinguerle dalle altre figure. In coerenza con le premesse ci si è limitati a definirle «cognitivi dei servizi alle imprese», distinguendole rispetto al restante gruppo, gli «altri cognitivi», che risulta impegnato in attività lavorative di tipo più corrente. La classificazione statistica del primo gruppo sostanzialmente rimanda all'area «servizi alle imprese» (cod. 62/63/70/72/73/74, Ateco 2007), mentre il resto dell'aggregato pro-

fessionale cui si fa riferimento quando si parla di lavoro cognitivo ha contorni più ampi ed estesi (lavori di cura, professioni ordinate, funzioni amministrative, insegnamento, ecc.). Queste differenze segnalano anche a una diversa condizione contrattuale, con una più netta prevalenza tra i «cognitivi dei servizi alle imprese» di forme di regolazione non standard (autonomi, collaboratori, tempo determinato, ecc.).

La più intensa matrice cognitiva delle figure raccolte sotto il titolo «Cognitivi di servizio alle imprese» emerge con forza dalle interviste dirette. Si rileva che per questi gruppi professionali i fattori distintivi qualificanti rimandano con più forza a variabili cognitive peculiari quali: gestione complessità, adattamento all'incertezza, apprendimento continuo, orientamento all'innovazione, ecc. (Tabelle 1 e 2)

Tab. 1 – Requisiti professionali dei lavoratori cognitivi (scala di risposte da 1 a 5)*

	COGNITIVI SERVIZI IMPRESE	ALTRI COGNITIVI
LE MIE ATTIVITÀ LAVORATIVE PREVEDONO LO SVOLGIMENTO DI MANSIONI COMPLESSE, VARIABILI E DIFFERENZIATE	4,47	4,04
OCCORRE INNOVARE PERIODICAMENTE IL PROPRIO BAGAGLIO DI SAPERI, PERCHÉ NEL SETTORE SONO IN CONTINUA EVOLUZIONE	4,63	4,38
NEL MIO LAVORO GLI ASPETTI COMUNICATIVI, SIMBOLICI E RELAZIONALI SONO FONDAMENTALI PER L'EFFICACE RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI PRODUTTIVI	4,48	4,19

Fonte: questionario on line.

* Risposte valide complessive del campione («Cognitivi servizio imprese»: nr. 252; «Altri cognitivi»: nr. 695).

Tab. 2 – Competenze distintive dei lavoratori cognitivi (scala di risposte da 1 a 5)

	COGNITIVI SERVIZI IMPRESE	ALTRI COGNITIVI
GESTIONALI (AUTONOMIA, COORDINAMENTO, DIREZIONE, ECC.)	4,44	3,95
RELAZIONALI (COOPERAZIONE, INTEGRAZIONE, ATTIVAZIONE ALTRE RISORSE, AUTOPROMOZIONE, ECC.)	4,67	4,12
INNOVATIVE/CREATIVE (GRADO COMPLESSITÀ, CREAZIONE NUOVI STANDARD OPERATIVI, <i>PROBLEM SOLVING</i> , ECC.)	4,73	4,02

Fonte: questionario on line.

Gli elementi sommariamente richiamati delineano alcuni tratti dello scenario proposto dal capitalismo cognitivo, prefigurando un disegno organizzativo che modifica in profondità il funzionamento dei sistemi produttivi. La percezione che quanto avviene è segno di mutamenti radicali deve essere integrata dalla comprensione di un altro aspetto che contraddistingue l'economia della conoscenza: la sua affermazione non si limita a favorire l'emergere di nuove figure, ma tende a investire progressivamente anche pezzi del mondo del lavoro tradizionale, seppure attraverso percorsi meno caratterizzanti. Si può ipotizzare, quindi, che accanto alla moltiplicazione di figure di forte contenuto cognitivo, sia in atto anche un processo di arricchimento delle componenti cognitive diffuso, che nella sua espansione e generalizzazione coinvolge figure professionali e attività di tipo più tradizionale. Questa dinamica generale non riduce la centralità di figure che possiedono saperi professionali pregiati, frutto di lunghi processi di scolarizzazione e di acquisizione di competenze specialistiche sovente combinate con una conoscenza rigorosa delle tecnologie; per di più, tali competenze vengono spesso esercitate in contesti molto concorrenziali e sono considerate critiche per il raggiungimento degli obiettivi. Ma le crescenti evidenze di un intreccio con figure più tradizionali sottolinea un aspetto importante, che prefigura la possibilità di definire elementi di continuità tra mondi in apparenza separati.

3. Cognitivi e funzionamento dell'economia

Le vicende del lavoro cognitivo, e la diffusione dell'economia della conoscenza, sono parte di un processo di cambiamento che investe la struttura produttiva del paese. Se non è semplice individuare quali indirizzi possono portare alla formazione di assetti eccellenti per distinzione e specificità, è indubbio che la diffusione del lavoro cognitivo è parte essenziale della riorganizzazione delle attività economiche. In un recente passato l'Italia aveva saputo sviluppare un articolato tessuto manifatturiero, largamente basato sui sistemi di piccola impresa. Attraverso percorsi originali le storiche debolezze nazionali, carenza di politiche di investimento e sistemi di produzione della conoscenza non sufficientemente solidi ed evoluti, venivano contenute grazie a strategie di rincorsa imitativa, a un diffuso utilizzo di saperi artigiani e culturali idiosincratici, al ricorso a forme di flessibilità adattiva e di innovazione puntuale.

Un cambio di paradigma è intervenuto quando la rivoluzione tecnologica (figlia di investimenti strategicamente orientati) ha incrociato la formazione di mercati globali. Il mutamento del contesto competitivo ha messo in crisi il modello di industrializzazione diffusa, riducendo le prospettive e lo spazio di movimento di buona parte del sistema produttivo nazionale. Questo nuovo scenario obbliga a immaginare lo sviluppo di una nuova manifattura, definibile sinteticamente come produzione contraddistinta da contenuti ad alto valore cognitivo. Le scelte degli altri paesi industriali segnalano che su questo fronte si gioca una partita cruciale per la competitività internazionale. Malgrado i ritardi dell'economia italiana, questa spinta sta formando pure da noi un segmento professionale evoluto di un certo peso, sia qualitativo che quantitativo, pur se sono molto diffusi i percorsi improvvisati e poco orientati strategicamente.

L'attenzione dedicata dalla ricerca a questo segmento del mondo del lavoro non sottovaluta, né la condizione generale di un mercato del lavoro giovanile molto segmentato, né la persistenza di situazioni di degrado e sfruttamento intenso che colpiscono anche le figure qualificate. Paradossalmente, si può rilevare che il mercato del lavoro propone forme di scarsa valorizzazione dell'istruzione che coinvolge anche quote consistenti di queste figure. Questo dato mette chiaramente in questione la natura della domanda di lavoro, per cui il peggioramento della qualità dell'occupazione si può misurare anche nella bassa percentuale di lavori legati all'innovazione. Secondo alcune stime proposte in recenti contributi (Reyneri, Pintaldi, 2013), la percentuale di lavoratori della conoscenza sul totale degli occupati in Italia è inferiore di ben cinque punti percentuali alla media dell'Unione Europea a 15, ed è un differenza che si sta ampliando. Infatti mentre negli altri paesi europei la crisi accelera la crescita dei lavoratori della conoscenza, in Italia invece la rallenta fino quasi a fermarla.

La peculiarità del caso italiano, peraltro, si ripropone anche su altri piani: per effetto di dinamiche sociali vitali, pur se poco governate, tendono a prevalere micro strutture professionali, con una modalità di crescita molecolare che segue il profilo della piccola impresa o del lavoro autonomo. Se in altri paesi le funzioni terziarie innovative appaiono organizzate in forme coerenti con gli assetti della grande impresa, in Italia il tessuto di piccola industria tende a favorire lo sviluppo di piccole società di servizio. Questo aspetto finisce per riproporre gli interrogativi sull'adeguatezza qualitativa di un'offerta di servizio che non può giovare di favorevoli economie di concentrazio-

ne. Ovviamente, il fattore dimensione nel capitalismo cognitivo ha un rilievo diverso da quello vigente in epoca di industrializzazione fordista, ma è illusorio ritenere che non conti.

4. Contenuti del lavoro e identità

La ricerca ha guardato all'universo professionale dei lavoratori cognitivi non solo per la loro funzionalità produttiva, ma anche per aspetti che rimandano alla nuova complessità dei ruoli. L'osservazione segnala la presenza di comportamenti che rivelano aspetti originali in termini di assetti organizzativi, di percorsi di soggettivizzazione, di criteri di riconoscimento professionale e di attitudini e orientamenti operativi.

Su queste evidenze, peraltro già presupposte dalla ricerca, si innesta la convinzione espressa dagli intervistati che le prestazioni hanno maggiore valore, e un conseguente apprezzamento di mercato, quando i soggetti sono messi in condizione di dedicare il meglio delle proprie competenze allo svolgimento del compito. I racconti dei protagonisti mostrano chiaramente come essi siano consapevoli di operare in funzione delle esigenze dell'impresa, e/o del mercato, ma ciò nonostante dichiarano un attaccamento al lavoro che è motivato dalla soddisfazione che traggono dal contenuto professionale del compito e dalla sua realizzazione. Come emerge da molte delle affermazioni raccolte, in questo processo tendono a rinforzarsi le forme di autoriconoscimento e si stabilisce una corrispondenza virtuosa tra processi di arricchimento professionale e dedizione al compito.

Nelle sue applicazioni operative il lavoro cognitivo prefigura la possibilità di superare alcune delle rigidità intrinseche al tipico lavoro industriale. L'industrialismo ha penalizzato l'identità del soggetto e solo in alcuni contesti (tecnico-scientifici o simil-artistici) si riusciva a conciliare persona, idee e abilità. Il capitalismo della conoscenza, invece, rende ipoteticamente possibile, anche all'interno di sistemi produttivi complessi, lo svolgimento di attività lavorative in grado di coniugare ideazione e competenza realizzativa. Si tratta sovente di possibilità ancora in fieri, che hanno un peso diverso a seconda dei comparti, o che possono venire limitate da soluzioni organizzative incoerenti. Tuttavia, soprattutto nelle aree professionali a più alta intensità cognitiva (comunicazione, ricerca, consulenza, progettazione informatica, ecc.), si possono scorgere i segni di attività e figure in grado di ricongiungere

queste dimensioni. Ancora una volta non va sottaciuto che questi fenomeni convivono con situazioni di segmentazione del mercato del lavoro penalizzanti, a riprova di una fragilità nel sistema produttivo italiano delle componenti più innovative.

Anche la nostra rilevazione empirica sottolinea che non è assodato che le imprese si dispongano a utilizzare i fattori produttivi disponibili in modo da favorire la piena espressione del lavoro cognitivo. Le procedure operative appaiono spesso pensate per essere compatibili con una gestione tradizionale del potere, dove il raccordo tra obiettivi produttivi e forme di controllo non necessariamente garantisce una valorizzazione piena delle competenze. Al riguardo, fanno testo le testimonianze dei lavoratori che lamentano con discreta frequenza l'assenza di adeguati supporti organizzativi, lo scarso investimento nella formazione, la ridotta attenzione per lo sviluppo delle potenzialità dei collaboratori. Peraltro, questi e altri aspetti tornano anche nelle risposte raccolte con il questionario, come si può vedere dalle risposte sui fattori che rendono più gravosa la condizione di lavoro. Ai fini di una considerazione generale sul riconoscimento del lavoro cognitivo, poi, è interessante constatare che su aspetti sostanziali le valutazioni critiche del gruppo «Altri cognitivi» risultano allineate, o addirittura più nette, di quelle del gruppo «Cognitivi dei servizi alle imprese» (Tabella 3).

Tab. 3 – Elementi di criticità nel lavoro (valori percentuali)

	COGNITIVI SERVIZI IMPRESE	ALTRI COGNITIVI
CARICO DI RESPONSABILITÀ ECCESSIVO	6,4	5,6
GESTIONE RAPPORTO TRA VITA PRIVATA E LAVORO	8,8	8,4
REDDITO NON RICOMPENSA LA FATICA	23,1	20,6
COSTO DELLA ATTIVITÀ TROPPO ELEVATO	3,6	2,9
SENSO DI ISOLAMENTO E SOLITUDINE NEL LAVORO	5,8	7,5
SCARSE PROSPETTIVE DI CARRIERA PROFESSIONALE	19,4	19,3
POCO RICONOSCIMENTO DEI TALENTI	15,6	16,3
NON EFFETTIVO RICONOSCIMENTO COMPETENZE	17,3	19,4
	100,0	100,0

Fonte: questionario on line.

L'insieme delle risposte conferma che molte imprese adottano assetti organizzativi poco coerenti. Anche in ambienti innovativi sono frequenti le impostazioni gestionali irrigidite, che rischiano di non mettere a frutto il potenziale dei lavoratori cognitivi impiegati. Ovviamente, il quadro presenta anche situazioni più aperte e rispettose dell'autonomia dei lavoratori. Non è da escludere, peraltro, che questa libertà sia frutto di una strategia che cerca di introdurre forme di controllo più sottili, in modo che il processo di identificazione con il lavoro garantisca dedizione e responsabilizzazione.

La questione delle nuove forme di controllo sul lavoro (egemonia e consenso) è un tema di grande interesse, ma richiede modelli di analisi e strumentazioni specifici. Esso, peraltro, non era tra gli obiettivi primari della ricerca che, invece, puntava a individuare l'esistenza di elementi di potenziale contraddizione nei rapporti di potere organizzativo. Per tornare alle evidenze raccolte con le interviste qualitative, si trova conferma che il confronto tra la condizione effettiva di lavoro e l'idea di sé (e le aspettative) dei lavoratori cognitivi rappresenta un punto di criticità ineludibile. Malgrado regolazioni penalizzanti i lavoratori cognitivi sentono di possedere competenze in grado di renderli in qualche misura padroni del proprio lavoro. Ciò sembra favorire una relazione ambivalente con il lavoro, per cui può coesistere un sentimento di frustrazione per le condizioni contrattuali e la soddisfazione per le attività gestite. I lavoratori sanno bene che l'imprenditore si appropria di molta parte del valore della prestazione, ma a ciò contrappongono l'idea che il prodotto/servizio è un'opera che risulta indistinguibile da chi la realizza. Ciò non si rileva necessariamente un'illusione e, spesso, questo aspetto acquista visibilità anche formale tanto da costituire una forma di riconoscimento cui si tiene particolarmente: si pensi alle pubblicazioni dei ricercatori, all'apposizione della propria firma dei progettisti, al catalogo delle realizzazioni dei grafici, al rapporto diretto del consulente, ecc. Si tratta di aspetti importanti perché cambiano la percezione del soggetto, come pure il suo modo di relazionarsi con il lavoro.

5. I processi di valorizzazione/appropriazione della conoscenza prodotta

Come anche le ultime considerazioni suggeriscono, la rilevanza produttiva delle figure del lavoro cognitivo non esclude che, sul piano del riconosci-

mento sociale, si diano condizioni ambigue ed incerte. Accanto ai problemi di riproduzione e di valorizzazione economica emerge l'esigenza di dover gestire un nuovo rapporto di scambio e di regolazione sociale. La condizione di debolezza di molti di questi lavoratori aumenta la discrezionalità d'impresa, ma la gestione del rapporto di lavoro propone una serie di variabili di nuovo tipo. Se la pubblicistica corrente attribuisce spesso a questi lavoratori la sgradevole posizione di perdenti nel conflitto regolativo, la ricerca fa affiorare un quadro più sfaccettato. Se le interviste confermano la diffusione di condizioni di impiego onerose (in termini di orario, disponibilità personale, riconoscimenti salariali, necessità di studio, ecc.), va compreso perché esse sono spesso accompagnate da atteggiamenti di relativa accettazione. Le ragioni che consentono questo complesso equilibrio possono essere diverse, ma molte sembrano dipendere dal contesto lavorativo. Le evidenze raccolte mostrano che quando i lavoratori vedono soddisfatte alcune aspettative particolarmente sentite (possibilità di apprendimento; ambiente di lavoro stimolante; occasioni di sviluppo di sé professionale e relazionale, ecc.) gli elementi di criticità risultano più facilmente accettati.

Pur in un quadro difficile da decifrare, i disagi e le disillusioni sembrano più frequenti all'interno degli ambienti di minor qualità professionale, in virtù di meccanismi selettivi che tendono a spostare tendenzialmente verso queste aziende le figure meno solide e preparate. Normalmente sono questi gli ambienti dove appaiono più presenti meccanismi di sfruttamento intenso. Ma anche in questi casi ciò non rimane senza effetto: l'eccessiva penalizzazione del lavoro cognitivo tende a produrre l'aumento dei comportamenti opportunistici, una minore dedizione al compito e manifestazioni frequenti di insoddisfazione. Anche in questi casi, peraltro, si nota che i soggetti vedono possibili solo delle strategie di uscita più che la costruzione di risposte di tipo collettivo.

L'interrogativo sul ruolo svolto dai meccanismi di regolazione può utilizzare alcuni parametri di misurazione tradizionali, pur sapendo che non è semplice trarre valutazione complesse da indicatori semplificati. A ogni modo, le risposte al questionario rilevano che variabili come reddito, tipo di contratto, sicurezza del posto, impegno imposto, ecc. tracciano una linea di demarcazione che penalizza maggiormente le figure più tipicamente cognitive, mentre le altre (forse perché protette da sistemi contrattuali più solidi?) limitano in parte il disagio regolativo (Tabelle 4, 5 e 6).

Tab. 4 – Distribuzione per tipologia di contratto (valori percentuali)

	COGNITIVI SERVIZI IMPRESE	ALTRI COGNITIVI
LAVORO DIPENDENTE A T. INDETERMINATO	29,7	47,7
LAVORO AUTONOMO	22,8	18,1
ALTRE FORME DI LAVORO A TERMINE (T. DETERMINATO, COLLABORATORI)	47,5	34,2
TOTALE	100,0	100,0

Fonte: questionario on line.

Tab. 5 – Valutazione sulle prospettive future: il contratto sarà... (valori percentuali)

	COGNITIVI SERVIZI IMPRESE	ALTRI COGNITIVI
RINNOVATO	6,4	10,7
TRASFORMATO IN CONTRATTO A T. INDETERMINATO	1,6	2,4
CAMBIERÀ LA FORMA CONTRATTUALE	6,4	1,6
NON SARÀ RINNOVATO	13,6	10,7
NON SO	64,0	61,3
HO GIÀ UN CONTRATTO STABILE	8,0	13,4
TOTALE	100,0	100,0

Fonte: questionario on line.

Tab. 6 – Dati su orari e reddito

	COGNITIVI SERVIZI IMPRESE	ALTRI COGNITIVI
QUANTE ORE LAVORI MEDIAMENTE OGNI SETTIMANA?	40,78	37,30
QUANTE ORE PUOI ARRIVARE A LAVORARE IN UNA SETTIMANA NEI PERIODI DI PICCO?	55,48	49,68
REDDITO MEDIO NETTO MENSILE (COMPENSO, CORRISPETTIVO, FATTURE, 13°, ECC.)	€ 1.528,53	€ 1.483,48

Fonte: questionario on line.

I dati sul reddito dei lavoratori cognitivi sembrerebbero ridimensionare un poco la penalizzazione di mercato riservata al lavoro cognitivo rispetto al quadro medio del lavoro dipendente. Tuttavia, l'informazione va assunta con prudenza: le interviste non hanno insistito su questo aspetto, pur raccogliendo spesso la sensazione di condizioni salariali non molto soddisfacenti; il dato in tabella, frutto delle risposte al questionario on line, prospetta una situazione meno critica, ma rimane il dubbio che nel rispondere non siano stati calcolati correttamente gli adempimenti fiscali e contributivi che gravano sui lavoratori non standard.

In ogni caso, persiste l'impressione di una relazione contraddittoria tra il valore lavoro di queste figure e il loro riconoscimento, in particolare per i più giovani di loro. È evidente che il degrado regolativo che domina il mercato del lavoro penalizza paradossalmente questi soggetti: di essi si riconosce la centralità, ma si può approfittare di loro per limiti degli assetti regolativi e l'assenza di altri meccanismi di difesa collettiva. Al netto di tutto ciò, la tesi di un dominio esercitato dai datori di lavoro non sembra rispondere adeguatamente ai nostri interrogativi. Pur se non mancano le situazioni problematiche, soprattutto l'insoddisfazione salariale in rapporto al contributo offerto, appare evidente che il giudizio sulle relazioni di lavoro coinvolge una serie di altre questioni considerate ugualmente importanti.

Se molte aziende usano in modo spregiudicato i vuoti istituzionali e contrattuali, nel considerare i meccanismi di regolazione sostanziale non va persa di vista la complessità del quadro che viene a prodursi. Le interviste qualitative confermano che questi soggetti hanno un approccio al lavoro diverso da quello dei lavoratori tradizionali, con effetti che riguardano l'atteggiamento con cui si affrontano i compiti, le aspettative professionali, le strategie adottate. Le informazioni qualitative raccolte confermano che i soggetti sono molto influenzati dalla particolare natura delle attività professionali, con un interesse per gli aspetti contrattuali che convive con sensibilità e ragioni che eccedono la dimensione regolativa. Tra gli elementi considerati importanti, infatti, molti riguardano solo indirettamente gli aspetti contrattuali: nel rapporto con il proprio lavoro si sottolinea l'importanza delle prospettive professionali, delle aspettative emotive, della valorizzazione della propria attività, del desiderio di autonomia e di riconoscimento personale. In molte dichiarazioni, poi, emerge come sia la passione per lo specifico lavoro a guidare i comportamenti: il riferimento alla passione, termine per altri versi quasi sconosciuto nel lessico del lavoro tradizionale, ha un connotato così esplicito da

affiorare anche nelle rilevazioni di tipo quantitativo, che normalmente sono le meno adatte per queste annotazioni (Tabella 7).

Tab. 7 – Caratterizzazione della propria condizione (scala di risposte da 1 a 5)

	COGNITIVI SERVIZI IMPRESE	ALTRI COGNITIVI
«UN ELEMENTO MOLTO SIGNIFICATIVO DELLA MIA ATTIVITÀ PROFESSIONALE È LA PASSIONE CHE NUTRO VERSO I SUOI CONTENUTI»	4,58	4,13

Fonte: questionario on line.

Le evidenze raccolte, quindi, sottolineano il peso di fattori che non sono tutti regolati dai meccanismi di scambio e che in larga misura toccano la sfera emotiva del lavoratore. Pur se le situazioni lavorative risultano onerose, o non adeguatamente remunerate, il giudizio complessivo dà molta importanza alla soddisfazione di queste esigenze. Nelle interviste questi aspetti tornano di frequente, rivelando come le attese dei soggetti siano guidate da criteri di razionalità e di preferenza che non vanno sottovalutati. In questo quadro la cifra della precarietà non appare una chiave di lettura esaustiva, sia per motivi soggettivi (nel senso che i singoli appaiono poco reattivi su questo fronte), sia per motivi obiettivi, giacché il confronto con il mondo del lavoro in generale (vedi le condizioni riservate ai giovani nei luoghi di lavoro tradizionale) porta molti di loro a ritenere «normale» la propria collocazione.

6. Le leve produttive (formazione, conoscenza, apprendimento)

Il lavoro cognitivo si espande in forza di precise traiettorie: l'intensità dei processi di apprendimento, l'effetto cumulativo delle competenze, il trasferimento di saperi scientifici dalla ricerca ai processi produttivi. Da queste dinamiche discende la capacità innovativa del sistema delle imprese, soprattutto delle sue espressioni più avanzate. Tuttavia, il quadro all'interno delle aziende non risulta sempre così lineare e una visione più di dettaglio prospetta delle sorprese. Per stare alle evidenze empiriche della ricerca, a questi principi paiono aderire con maggiore coerenza i lavoratori cognitivi piuttosto che gli imprenditori. Sovente le imprese adottano criteri più prudenti, per cui considerano con attenzione il rischio di un investimento in conoscenza che non pro-

duca ritorni economici adeguati. Peraltro, esse apprezzano se questo rischio viene assunto da lavoratori, poiché da un accrescimento delle loro competenze l'azienda trae beneficio in termini di reputazione e di efficacia aziendale.

Le risposte al questionario forniscono un'indicazione precisa dell'interesse dei lavoratori per i processi di sviluppo delle competenze. Le figure a più spiccato carattere cognitivo sembrano avere una maggiore consapevolezza dell'importanza dell'apprendimento e del rinnovamento della conoscenza ai fini della propria attività professionale, mentre il segmento degli «Altri cognitivi» mostra su questo terreno un'attenzione più discontinua (Tabella 8).

Tab. 8 – Tipo di investimento formativo (più risposte) (valori percentuali)

	COGNITIVI SERVIZI IMPRESE	ALTRI COGNITIVI
NON FACCIO FORMAZIONE	2	2
PERCORSI DI APPRENDIMENTO FORMALE (UNIVERSITÀ, MASTER)	53	32
CORSI DI FORMAZIONE	40	36
RETI/ASSOCIAZIONI PROFESSIONALI	27	17
PERCORSI DI AUTOFORMAZIONE SU WEB	46	35
PERCORSI DI AUTOFORMAZIONE SU TESTI	59	41
USO DI ESPERIENZE PROFESSIONALI	82	60
CONDIVISIONE NELLA COMUNITÀ PROFESSIONALE	66	43

Fonte: questionario on line.

L'eventuale disponibilità delle aziende a sostenere i processi di formazione dei lavoratori trova in questi un immediato riscontro. Dalle interviste emerge che essi utilizzano la presenza di opportunità di apprendimento come un criterio rilevante per definire i propri comportamenti. Quando, ad esempio, si verifica l'impossibilità di sviluppare e/o di mettere a frutto le proprie conoscenze, questa difficoltà viene sentita come un impedimento che giustifica atteggiamenti di disaffezione, un minor investimento personale o, anche, la decisione di lasciare l'azienda.

Le testimonianze confermano che vengono apprezzate le imprese che favoriscono l'aggiornamento dei collaboratori, anche quando si tratta di per-

corsi scarsamente formalizzati. Questo aspetto costituisce un vincolo, ma sembra dipendere dal fatto che la maggior parte degli intervistati opera in aziende di piccola dimensione, dove per limiti economico organizzativi risulta più complicato pianificare investimenti di adeguato spessore. Peraltro, si deve registrare che solo una quota minoritaria di imprese garantisce ai lavoratori l'opportunità di processi formativi. Inoltre, la scarsità di risorse obbliga a soluzioni discontinue, cui si supplisce in vario modo: in alcuni casi viene consentito al lavoratore di disporre di uno spazio per l'aggiornamento; in altri vi sono attività che vengono gestite anche come occasione di approfondimento comune; in altri ancora si sfrutta il fatto che alcune commesse richiedono un collegato impegno di ricerca. Ad ogni modo, i lavoratori capiscono se il clima aziendale si mostra favorevole a queste soluzioni o se, invece, propone una resistenza di fondo, e ne tengono conto per le loro valutazioni.

Questi riscontri confermano l'importanza attribuita dai lavoratori cognitivi alle possibilità di mantenere aperto un percorso di apprendimento, ma alimentano anche qualche dubbio sull'evoluzione del capitalismo cognitivo nel nostro paese. Dagli elementi risulta che i lavoratori sono sensibili alle opportunità di crescita e di rafforzamento delle competenze, ma risentono dei vincoli imposti dalla piccola dimensione, di una certa propensione delle imprese a ragionare in un'ottica di breve periodo, di una crescita poco espansiva della domanda. È chiaro che si tratta di condizionamenti che non sono tutti attribuibili alla volontà delle imprese, ma il risultato è quello di un generale impedimento allo sviluppo di più ricchi percorsi evolutivi.

7. Disegni di sistema (cooperazioni, rete, ecc.) e strategie d'azione

Le informazioni raccolte, pur tra contraddizioni e ambiguità, segnalano che vi è una tendenziale corrispondenza tra la propensione delle aziende a individuare nuove forme organizzative e le strategie dei lavoratori cognitivi. Le imprese danno sempre più valore alle strutture di rete, creano relazioni complesse con molteplici soggetti, innestano, a partire dai nodi centrali del sistema, una fitta tessitura di scambi e di reciproco apprendimento. Lo sviluppo di queste dinamiche appare in sintonia con il modo in cui i lavoratori cognitivi si muovono per arricchire le proprie competenze, tanto da favorire ricadute organizzative coerenti. Per un tratto quasi isomorfo, si nota che questi lavoratori non solo tendono ad adattarsi ai disegni aziendali, ma sviluppano

su scala micro approcci simili in un'ottica auto-organizzativa. Ciò che contraddistingue i loro comportamenti, infatti, è l'attribuzione di un valore centrale alla collaborazione con altri lavoratori, la preferenza per ambienti di lavoro dove è più facile la cooperazione e lo scambio, la propensione a entrare in network che favoriscono nuovi contatti e possibilità dimessa in comune delle esperienze.

Tutta la geometria dei rapporti socioprofessionali di questi lavoratori è organizzata secondo la metafora delle reti, con azioni che si intrecciano e si dipanano a seconda delle linee di sviluppo potenziale e delle opportunità sostanziali. A differenza di quanto succede per le imprese, che tendono a massimizzare l'efficienza dei processi, i movimenti dei lavoratori cognitivi sono necessariamente ridondanti e «generosi», per l'interesse di riprodurre nuove forme di relazione e di attivare esperienze arricchenti. Ciò vale per le strategie di affermazione personale, ma riguarda anche i criteri che regolano le attività nei luoghi di produzione della conoscenza. Tali comportamenti riflettono la convinzione che in questi ambienti di lavoro non vi è soggetto dominante, ma tutti utilizzano in qualche misura contributi specialistici/funzionali forniti da altri (vicini o lontani che siano). Nel lavoro della conoscenza il «prodotto» è tipicamente un *output* frutto di un processo interattivo, implicito e esplicito, dove i diversi apporti si intrecciano e i cui esiti dipendono strettamente dal rapporto di collaborazione. Si tende a muoversi, quindi, con la consapevolezza che tutti coloro che partecipano alla realizzazione del prodotto hanno competenze che possono influenzare l'esito finale. Questo non significa cancellare le diverse potenzialità di contributo: sono inevitabilmente più riconosciute le competenze di maggiore efficacia distintiva, ma ciò avviene dentro un quadro cooperativo funzionale alla valorizzazione del risultato finale.

La dialettica tra soluzioni organizzative delle imprese e adattamento dei comportamenti dei lavoratori cognitivi segnala anche un altro aspetto rilevante. Il capitalismo della conoscenza spinge per soluzioni innovative e di maggiore efficienza e ciò, nella misura in cui favorisce soluzioni più responsabilizzanti e di maggior pregio professionale, incrocia le aspettative dei lavoratori cognitivi. Le spinte al cambiamento sollecitano una disposizione costante alla massima flessibilità (organizzativa, relazionale, ordinativa, funzionale, ecc.) e i lavoratori cognitivi considerano questo modo di lavorare una opportunità per qualificare il proprio contributo. Come risulta dalle interviste, i contesti mobili e aperti determinano stress e tensione, ma sono visti an-

che come produttivi di maggiore coinvolgimento, di allargamento delle opportunità professionali, di nuove prospettive di crescita.

In condizioni di complessità e incertezza per le imprese risulta conveniente lasciare una larga autonomia decisionale ai soggetti, ma in tutto ciò non vi è solo calcolo: sovente la complessità di funzionamento di questi mercati richiede figure in grado di farsi carico delle situazioni in modo creativo, di muoversi in autonomia per risolvere i problemi, di trovare nuove soluzioni per raggiungere gli obiettivi programmati.

Per stimare il grado di autonomia e responsabilità dei lavoratori cognitivi nello svolgimento del compito il questionario aveva previsto un'apposita domanda. Scorrendo le risposte si ha modo di rilevare il peso delle componenti che misurano la capacità del soggetto di fronteggiare i problemi e di raggiungere il risultato richiesto (Tabella 9).

Tab. 9 – Autonomia e condizioni di lavoro (valore scala da 1 a 5)

	COGNITIVI SERVIZI IMPRESE	ALTRI COGNITIVI
POSSO SCEGLIERE QUANDO FARE PAUSA	4,17	3,80
SCELGO L'ORDINE DEI COMPITI ASSEGNATI	3,60	3,25
SCELGO I METODI DI LAVORO	3,92	3,53
SCELGO VELOCITÀ E RITMO DI LAVORO	3,54	3,19
POSSO SCEGLIERE L'ORARIO DI LAVORO	3,48	2,86
DEVO RISPETTARE SCADENZE RIGIDE	3,86	3,66
DEVO RISPETTARE OBIETTIVI DI RISULTATO	4,26	3,88
RISOLVO AUTONOMAMENTE GLI IMPREVISTI	4,66	4,16

Fonte: questionario on line.

8. Le linee del cambiamento

Le ipotesi di partenza della ricerca miravano a comprendere come lo sviluppo del capitalismo cognitivo determini la diffusione di figure che fanno della conoscenza un fattore distintivo. I dati raccolti confermano l'infittirsi dei luoghi in cui si inseriscono queste nuove categorie di lavoratori, introducen-

do modifiche rilevanti negli assetti e nella composizione sociale del mondo del lavoro. Le linee di propagazione di questo processo prospettano, peraltro, un quadro differenziato: accanto a figure molto caratterizzate in senso cognitivo si consolida un'area più ampia di lavoratori cognitivi di profilo meno spiccato, ma si rileva anche un crescente impatto su alcune professionalità tradizionali che vengono spinte ad assumere ruoli e profili di maggiore spessore cognitivo. Il tratto comune che contraddistingue, seppur con intensità diverse, queste figure rileva l'importanza di fattori quali: grado elevato di istruzione formale, padronanza di competenze innovative e di saperi di tipo evolutivo, forte identificazione con il lavoro svolto, attitudine alla soluzione dei problemi.

Molti di questi requisiti sembrano favorire espressioni fortemente caratterizzate in senso individualistico, ma anche tali atteggiamenti vanno percepiti per quello che sono. Non si può negare che certi orientamenti sembrano nascere da una visione di sé e delle proprie esigenze che lascia poco spazio alla condivisione, ma essi possono essere interpretati anche come affidamento su di sé, voglia di mettersi alla prova e di affermare le proprie capacità. Ciò si combina bene con la disposizione di queste figure a muoversi con un profilo di indipendenza, intesa come capacità di avviare progetti, intraprendenza, apertura al nuovo. Questo non contraddice il ruolo dei meccanismi cooperativi segnalati in precedenza, evidenziandone il carattere funzionale: la necessità di cooperazione non garantisce l'affermarsi di un approccio solidale all'interno dei rapporti di lavoro, tuttavia, rivela che questa possibilità è in qualche misura contenuta nel riconoscimento della sua efficacia.

Molte delle indicazioni raccolte hanno mostrato che per inserirsi in questi universi lavorativi è necessaria una buona capacità di adattamento. Per questi soggetti, peraltro, la disposizione alla flessibilità/adattabilità, che normalmente fa problema in molti ambienti di lavoro, risulta meno ostica. Essi manifestano una larga accettazione di regole organizzative flessibili, sia spaziali che di impiego, consapevoli che in certi ambienti lavorativi esse hanno un valore discriminante. In ogni caso, questi vincoli vengono più collegati al funzionamento del mercato che alle preferenze organizzative delle aziende.

Tale disponibilità non comporta un atteggiamento passivo e l'accettazione della flessibilità/mobilità non cancella la necessità di tutelare le proprie convenienze. Le risposte raccolte non prospettano criteri uniformi, ma viene riconosciuta l'importanza di strategie che valorizzano le opportunità pro-

fessionali derivanti da nuove esperienze, l'assunzione di responsabilità operative, la capacità di affrontare autonomamente i problemi. Ovviamente, non tutti hanno gli strumenti, o le condizioni, per agire in questo modo. Poiché tale impossibilità finisce per esercitare una forte penalizzazione sulle prospettive di crescita e di affermazione personale, il disagio si fa più evidente quando questo limite viene imputato alle aziende.

L'osservazione mostra, peraltro, che vi sono anche spazi di convergenza tra finalità dell'impresa e orientamenti dei lavoratori cognitivi, con effetti positivi sulle pratiche operative. Lo testimoniano le dichiarazioni che mostrano il ruolo delle forme di attaccamento al lavoro: molti soggetti nelle interviste lamentano il peso di attività che invadono gli spazi di vita privata, ma ammettono che agisce anche un meccanismo di attrazione che rende difficile il distacco dal compito. In alcuni casi si configura nei lavoratori intervistati un atteggiamento quasi imprenditoriale: quando il confine tra lavoro subordinato e spirito imprenditoriale appare sfumato si percepisce che la tensione verso il risultato non dipende solo dai vincoli del compito, ma riflette il legame profondo tra il soggetto e la sua opera.

Queste condizioni possono rendere meno visibili i meccanismi prescrittivi, dando spazio ad atteggiamenti che favoriscono un forte investimento soggettivo. Da questo punto di vista il dato sulle motivazioni appare particolarmente interessante. Nei contesti più favorevoli, il lavoro prima di essere vissuto come impegno e compito è sentito come opportunità di realizzazione di sé, che richiede interesse e passione. Questo sentimento tende a ridurre il confine che separa la dimensione privata da quella lavorativa, ma ciò rende chiaro che spesso questo legame è più l'esito di una proiezione di sé che il risultato di un vincolo imposto.

L'insieme di questi aspetti esercita un condizionamento anche in relazione alla possibilità che nei contesti lavorativi si producano situazioni di conflitto. All'interno di queste imprese i motivi di disagio e di contrapposizione non mancano, ma è difficile che trovino spazio delle forme conflittuali di tipo classico. La rilevazione nota che alle risposte in forma di protesta (*voice*) si preferisce per lo più una strategia di adattamento o la soluzione radicale dell'uscita (*exit*). A questo esito sembrano concorrere anche ragioni più concrete: la protesta in aziende di piccola dimensione è condizionata da contesti relazionali a elevato impatto emotivo, che rendono costose e imprevedibili le contrapposizioni. Non è da escludere, inoltre, il rischio di possibili riflessi reputazionali che si protraggono nel tempo.

Se sul terreno della regolazione i lavoratori sono coscienti della propria debolezza contrattuale, è plausibile che le risposte più efficaci siano quelle che connettono ruolo lavorativo e cicli di riproduzione del valore. Proprio a partire da questo approccio, è evidente che un'eventuale matrice conflittuale non comporta il recupero di impostazioni di tipo sindacale, ma può risultare più produttivo puntare sullo sviluppo di risorse che sono essenziali sia per sé che per l'impresa. Ciò spiega perché l'attenzione dei lavoratori tende a concentrarsi su fattori di cui è evidente l'utilità strategica. Essi possono riguardare la disponibilità all'apprendimento come lo sviluppo di competenze distintive, la mobilità dei mezzi e dei saperi come il controllo delle conoscenze accumulate, lo sviluppo di meccanismi di solidarietà tra simili come la condivisione delle informazioni, ecc.

Dispositivi di questo tipo possono venire utilizzati anche all'interno di relazioni diseguali, giacché non si contrappongono formalmente alle esigenze dell'impresa ma possono creare spazi di potenziale autodifesa. In questa prospettiva si comprendono meglio le aspettative sul terreno formativo, le richieste di autonomia e di autogoverno, la disponibilità ad assumere responsabilità. Nel concreto del processo regolativo questi elementi consentono ai rapporti di lavoro di aprirsi a criteri di scambio più duttili, con forme di reciproco adattamento foriere di soluzioni organizzative più ricche.

La complessità di queste dinamiche rende inevitabile il prodursi di esiti differenziati. In alcuni casi emerge la preferenza per assetti molto fluidi, in altri gli obiettivi produttivi attivano strategie competitive compatibili con situazioni tendenzialmente conflittuali, in altri ancora si sperimentano, in modo implicito o esplicito, modalità di gestione più responsabilizzante. È chiaro che le variabili in gioco sono molte e tendono a disegnare un quadro dai caratteri mobili. Anche per questa ragioni, le indicazioni raccolte dalla ricerca consigliano di guardarsi dalla costruzione di scenari troppo deterministici, sia riguardo agli elementi di sfruttamento e di deprivazione, sia in riferimento alle potenzialità di realizzazione del soggetto.

Il quadro che emerge dalle osservazioni disegna ambienti relazionali tutti da costruire, dove le potenzialità convivono con vincoli e diffuse resistenze. Ciò non toglie, almeno in linea teorica, che i lavoratori cognitivi sembrano poter fruire di condizioni di discrezionalità e di libertà maggiori di chi opera in contesti tradizionali. Nella misura in cui il lavoratore si carica di responsabilità e impegni tale condizione risulta vantaggiosa per le imprese, ma essa viene apprezzata anche dai lavoratori. In gran parte delle interviste, soprat-

tutto quelle che coinvolgono le figure a più intensa matrice cognitiva, ritorna con forza questa dimensione di responsabilità e discrezionalità, che implica peraltro anche un impegno e una dedizione rilevanti. Come s'è visto chiaramente, ciò non mette al riparo da forme di sfruttamento, spesso intense anche per ragioni d'altra natura, ma sembra consentire a questi lavoratori una minore soggezione al comando imprenditoriale.

Riferimenti bibliografici

- Esping-Andersen G. (2002), *Why we need a new welfare state*, Oxford, Oxford University Press.
- Della Rocca G., Fortunato V. (2006), *Lavoro e organizzazione. Dalla fabbrica alla società postmoderna*, Bari-Roma, Laterza.
- Negrelli S. (2007), *Sociologia del lavoro*, Bari-Roma, Laterza.
- Negrelli S. (2013), *Le trasformazioni del lavoro*, Bari-Roma, Laterza.
- Paci M. (1992), *Il mutamento della struttura sociale in Italia*, Bologna, il Mulino.
- Reyneri E. (2002), *Sociologia del mercato del lavoro*, Bologna, il Mulino.
- Reyneri E., Pintaldi F. (2013), *Dieci domande su un mercato del lavoro in crisi*, Bologna, il Mulino.
- Rullani E. (2004), *Economia della conoscenza*, Roma, Carrocci.

ABSTRACT

Nel ripercorrere i passaggi essenziali di una ricerca Ires sul fenomeno del lavoro cognitivo, il testo mette in evidenza la crescita di nuove figure e le modificazioni che intervengono sul mercato del lavoro. Mostra che le linee di un cambiamento coinvolgono anche attività di lavoro professionale di tipo tradizionale, e che i soggetti a elevata competenza si relazionano in modo nuovo con la propria professione.

THE KEY ROLE OF KNOWLEDGE WORKERS INSIDE THE NEW ECONOMY

In retracing the essential steps of an Ires research on the phenomenon of cognitive work, the text highlights the increase of new figures and the changes occurring in the labor market. Show that the lines of a change also involve activities of professional work of the traditional type, and that subjects with high competence relaten new ways with their profession.