



Premio a un lavoro ben fatto? Obolo umiliante? Inchiesta su un'usanza sempre diffusa

Nessuno lo sa. Né se lo potrebbe d'altronde immaginare, visto come vanno le cose nella realtà. Eppure è proprio così: la mancia, un'abitudine diffusa in tutte le regioni, indipendentemente dalla cultura e dal ceto, in Italia è vietata per legge. Per la precisione dall'articolo 95 del contratto nazionale di lavoro dei dipendenti di pubblici esercizi (cioè alberghi, ristoranti, bar) che, come tutti i contratti nazionali, ha valore di legge. E prevede multe molto salate per chi la sollecita. Una delle tante leggi italiane destinate a rimanere inapplicate? Sembra proprio di sì, visto che tutti, comprese le organizzazioni di categoria che hanno stilato il contratto, danno per scontata la non applicazione. Anzi la considerano, anche se non lo ammettono esplicitamente, una valida integrazione del salario: «Un cameriere guadagna circa un milione e ottocentomila lire lorde al mese, uno stipendio tra i più bassi d'Europa in questo settore. Come si giustifica una cifra così scarsa? Ovviamente solo con il fatto che il sindacato tiene conto delle mance, anche se la posizione ufficiale condanna questo tipo di retribu-

zione», afferma Aldo Spranzi, direttore del Centro di studi sul commercio dell'università Bocconi di Milano. Così, non se ne parla, ma alla fine questo guadagno in nero influisce sul reddito di milioni di persone.

E' giusto? E' sbagliato? Le opinioni sono diverse. C'è chi considera la mancia un residuo del Medioevo, stretta parente della tangente e del pizzo. E chi invece la considera una forma di pagamento moderna, che consente a chi usufruisce di un servizio di premiare un lavoro ben fatto. Chi la dà, ma quasi di nascosto, considerando imbarazzante offrirla e umiliante riceverla. E chi invece la usa con grande scioltezza. Focus ha cercato di capire che cosa rappresenta veramente oggi in Italia questa forma di pagamento. E di raccogliere le opinioni più autorevoli su questa usanza.

● La gentilezza è d'oro

Quanto si può guadagnare, oggi, con le mance? «Dipende dal tipo di lavoro e dal locale dove si presta servizio. Alcuni impiegati, come il ragazzo che porta i bagagli in camera



E il resto? Man cia...

Abitudini italiane

Un'usanza tutta italiana: il vaso pieno d'acqua per raccogliere le mance dei baristi.

in un grande albergo o il portiere d'hotel, possono raddoppiare il loro stipendio. Del resto, conquistare il cliente è un'arte: bisogna metterlo a suo agio, farlo sentire "in famiglia", dargli l'impressione di avere scelto per lui la camera migliore, fare in modo che si senta un privilegiato», fa notare Aureliano Bonini, presidente della Trademark, una società di consulenza che gestisce il marketing dei grandi alberghi.

Talvolta è poco più che un'abile messa in scena. In alcuni casi corrisponde anche a una migliore qualità del servizio e, secondo Aldo Spranzi, «il consumatore di oggi desidera ardentemente sentirsi al centro delle attenzioni, avere qualcuno che si occupi di lui. La mancia è un modo per ringraziare chi gli dà questa sensazione. E questa è l'unica motivazione economica della mancia». La mancia non può infatti essere, almeno in Italia, il pagamento di un servizio. «Oggi i lavoratori offrono i loro servizi non per devozione o per simpatia ma soltanto per adempiere alle norme di un contratto», prosegue Spranzi.

● Il sistema americano

Il caso degli Stati Uniti, invece, è diverso. «Lì la mancia è obbligatoria perché non esiste la percentuale di servizio e il personale vive soprattutto di quei soldi in più lasciati dal cliente», sottolinea Massimo Pilati, docente di Gestione del personale alla Bocconi. Negli alberghi degli Stati Uniti, in effetti, la mancia è così inevitabile che se il cliente si dimentica di lasciarla quando cena al ristorante interno, se la sente poi chiedere al momento del saldo del conto, quando lascia l'albergo.

L'obbligo di lasciare continuamente denaro in

Gli italiani più generosi con camerieri e parrucchieri

Nella tabella, la percentuale di uomini e di donne italiani che abitualmente lasciano la mancia a varie categorie professionali secondo un'indagine Doxa.

Categorie	Uomini	Donne
Al tassista	46%	39%
Al fattorino	51%	43%
Al parrucchiere	41%	53%
Al cameriere	63%	60%
Al barman	37%	30%
In albergo	40%	44%
Al cameriere del bar	43%	41%

Alla fine del mese, quasi uno stipendio

Quanto si può guadagnare con le mance? Dipende: tanto se si è barman di un locale alla moda, poco se si lavora come fattorini. Ecco qualche esempio.



CAMERIERE

In un piccolo bar di periferia o in una pizzeria guadagna circa 300 mila lire al mese, ma il maître di un ristorante alla moda o di un grande albergo arriva ad accumulare fino a 800 mila lire al mese.



PARRUCCHIERE

In un salone molto periferico le ragazze che fanno lo sciampo guadagnano circa 150 mila lire al mese, ma nei negozi frequentati da clienti ricchi questa cifra arriva a superare il mezzo milione.



FATTORINO

Se lavora tutti i giorni ricava dalle mance da 200 a 500 mila lire al mese. In realtà, sono pochi i fattorini che fanno consegne a tempo pieno. In una giornata di lavoro possono accumulare 20-30 mila lire.



DOORMAN

Ce l'hanno solo i grandi alberghi: apre gli sportelli delle auto in arrivo e in partenza. E' uno dei personaggi che guadagnano di più in mance: arriva a un milione e mezzo, due milioni al mese: alcuni clienti lasciano anche 5 mila lire ogni volta che arrivano o che lasciano l'hotel.



MASCHERA A TEATRO

Accompagna al posto gli spettatori. In genere guadagna da 100 a 300 mila lire per ogni serata (spesso procura anche un posto migliore a chi glielo domanda). Di solito non lavora tutte le sere, solo un paio di giorni la settimana.



CAMERIERA AI PIANI

Guadagna da 200 mila lire al mese in una pensione a oltre mezzo milione in un grande albergo. Spesso le cameriere ai piani stringono vere e proprie amicizie con la clientela femminile e ricevono oggetti in regalo.



PORTABAGAGLI D'HOTEL

In un piccolo albergo guadagna circa 250-300 mila lire al mese, ma in un hotel a quattro o cinque stelle con molti clienti arriva a oltre 600 mila. Insieme al doorman è il lavoratore che in hotel guadagna di più in mance.



PORTIERE D'ALBERGO

Guadagna da 200 mila lire al mese in un piccolo hotel a oltre un milione in un grande albergo (in hotel di gran lusso si arriva anche a punte di 5-6 milioni).



BARMAN

In un locale periferico riceve circa 400 mila lire al mese, in un hotel di una grande città può arrivare a superare il milione: i clienti si fermano spesso al banco del bar.

TASSISTA

Può guadagnare da 150 mila lire in una grande città del nord, a più di mezzo milione (con punte di un milione) in città molto frequentate dai turisti come Firenze, Roma oppure Napoli.

Ma a essere serviti meglio sono i clienti apparentemente più facoltosi, non i più generosi

► più per qualsiasi servizio, può diventare addirittura esasperante. Al punto che alcune catene alberghiere americane hanno deciso recentemente di vietare al personale interno di ricevere mance, in modo che anche i clienti che odiano mettere frequentemente mano al portafoglio possano trovarsi a proprio agio.

Un obolo inutile?

Ma è poi vero che la mancia serve a ottenere un

servizio di qualità migliore? In realtà questo può succedere soltanto quando si usufruisce ripetutamente di uno stesso servizio. Per esempio un parrucchiere: dopo la prima volta, chi offre il servizio sa che il cliente ha l'abitudine di lasciare mance e può essere invogliato a meritarsela. Negli altri casi, dato che la mancia viene per definizione data al termine della prestazione (altrimenti sarebbe una forma di corruzione

ne) non esiste alcun rapporto diretto tra mancia e servizio. Piuttosto è vero che, grazie all'usanza delle mance, alcuni lavoratori possono pensare di dare un servizio migliore a chi suppongono sia disponibile a lasciare generosi emolumenti. Una ricerca condotta da Hillet Einhorn e Robin Hogarth dell'università di Chicago, esperti di teoria delle decisioni, ha provato che i camerieri, durante il loro lavoro, applicano sem-

pre lo stesso schema: «Cercano tra i clienti le persone vestite meglio, oppure quelle di una certa età e si dedicano quasi esclusivamente a loro. In questo modo, non verificano mai se il loro metodo di selezione dei clienti (basato su segni esteriori di ricchezza come il modo di vestire) è valido. Questo significa che tendenzialmente offrono un servizio migliore solo a chi sembra abbastanza facoltoso», dice Anna Grandori, che insegna Organizzazione del lavoro all'università Bocconi.

Vincere l'imbarazzo

Non pochi problemi nascono anche al momento

di dare la mancia. Secondo i moderni esperti di bon ton, è giusto darla, ma senza costringere chi la riceve a tendere la mano: se possibile la mancia va messa in una busta e magari appoggiata sul comodino della camera d'albergo.

«La discrezione è importante, soprattutto se si va a pranzo in casa di amici e si vuole lasciare qualcosa alle persone di servizio. La mancia va data qualcosa di nascosto», consiglia Colette Rosselli, la "Donna Letizia" a lungo maestra di buone maniere su vari giornali femminili. Lina Sotis, autrice di un dizionario di bon ton, invece, insiste soprattutto su un punto: «Prima di tutto bi-



E quanto si può dare?

Quanto si dovrebbe lasciare di mancia? Secondo Miti Vigliero Lami (nella foto), giornalista esperta di galateo, la mancia dipende sempre dalla qualità del servizio. Ecco i suoi consigli per premiare un servizio davvero buono.

Portiere d'albergo: 50-70 mila lire (la cifra si riferisce a un soggiorno di due settimane).

Doorman: 3-5 mila lire.

Cameriere: 5-10 mila lire.

Barman: 1-5 mila lire.

Portabagagli d'hotel: 3-5 mila lire.

Cameriera ai piani: 10-50 mila lire (per un soggiorno di un paio di settimane).

Tassista: 3-8 mila lire (l'arrotondamento della tariffa richiesta).

Parrucchiere: 5-10 mila lire.

Fattorino: 2-3 mila lire.

sogna capire a chi si sta dando il denaro. Mai allungare un *pourboir* (dal francese "per bere") al direttore di un hotel o al padrone di un ristorante, anche se è lui a servire a tavola. Sarebbe davvero imperdonabile».

E per vincere l'imbarazzo che molti provano a dover allungare del denaro a uno sconosciuto oppure, peggio, a una persona per la quale ormai si prova stima? «Non è un problema: oggi si usa arrotondare la cifra del conto. Basta per esempio dire "guardi che ho arrotondato a..." e il cameriere o il tassista capiranno che quella piccola cifra in più è per loro», dice Miti Vigliero Lami, gior-

nalista e recente autrice del libro *Il galateo delle scuse*, pubblicato dalla Mondadori. Che aggiunge: «L'importante è ricordare che la mancia non deve mai essere un obbligo, che va meritata, e quindi non avere scrupolo a lasciare poco o niente se il servizio non è stato buono. Ci sono casi, poi, nei quali dare soldi non è opportuno: se durante una lunga degenza in ospedale, per esempio, si è stati trattati particolarmente bene da un'infermiera non si può darle del denaro per sdebitarsi. Perché non c'è stato semplicemente un servizio, ma una condivisione di dolore. Molto meglio fare un regalo».

Abitudine in diminuzione

L'abitudine di lasciare la mancia è, secondo le ultime ricerche, in netta diminuzione. «L'usanza di dare qualcosa al personale di servizio era il segno che tra il cliente e quel particolare barista o cameriera si era creato un legame di fiducia. Oggi il turismo breve o d'affari impedisce ai clienti di affezionarsi al personale degli hotel. Inoltre i prezzi degli alberghi e dei ristoranti sono quasi sempre così alti che a pochi viene voglia di pagare di più. Fino a una decina di anni fa, invece, c'era chi con i guadagni delle mance arrivava addirittura a costruirsi la villa», ricorda ►



Se arrotondare è un obbligo
Un cliente paga il tassista. In alcune città, come Napoli, i tassisti chiedono esplicitamente una mancia. Del resto, non hanno un contratto che glielo impedisca.

Negli alberghi il ricavato è diviso tra tutti. Ma c'è chi fa la parte del leone



Paolo Moizo, vicepresidente dell'Anorat, l'Associazione nazionale operatori ristorazione albergo e turismo. Gli italiani che danno mance in denaro, comunque, sono la mag-

gioranza: secondo un'indagine di mercato condotta dalla società Doxa su un campione di oltre duemila persone, il 67 per cento degli adulti lascia volentieri un *pourboir*. Un italiano su tre lo dà addirittura sempre, in ogni situazione.

Ma i clienti più generosi sono in genere i turisti stranieri, agevolati dal cambio favorevole. Negli alberghi della riviera romagnola, tra Rimini e Cattolica, può ancora succedere che i camerieri rinuncino alla loro giornata di riposo perché

sanno che è in partenza una famiglia particolarmente generosa e non vogliono perdere la loro "busta". Anche se non sempre sono così laute, comunque, le mance vengono divise ancora oggi come si faceva un tempo: in tutti gli alberghi le sezioni sala ristorante, portineria e camere gestiscono le loro mance. Le raccolgono in una grossa scatola e, una volta al mese, le distribuiscono tra tutto il personale del reparto. Si usa un criterio particolare, basato su un punteggio: ogni persona che lavora in un albergo, infatti, a seconda del ruolo che ricopre ha un certo numero di punti. Un *maitre*, per esempio, ha 18 punti, un *commis* (come viene chiamato un cameriere che fa la spola tra la cucina e i tavoli) soltanto 6. Di conseguenza il *maitre* riceve una quota del totale delle mance che è tre volte quella di un *commis*. ■

Raffaella Proczanow

Dove sì, dove no

Le norme che regolano la mancia cambiano a seconda dei Paesi. Ecco cosa succede in alcuni di essi.

Giappone e Polonia francese. La mancia non si può dare: camerieri e facchini potrebbero anche offendersi.

Tailandia. E' considerata una specie di elemosina.

Cuba, Cina, Corea del Nord. Sono gli ultimi Paesi comunisti e l'ideologia vieta la mancia, considerata umiliante. Ma non tutti si adeguano alla legge.

Ex Unione sovietica. La mancia è gradita praticamente ovunque: è così dal 1989, dopo il crollo del Muro di Berlino.

Finlandia e India. E' rifiutata dai tassisti se la loro auto ha il tassametro.

Danimarca. Non si dà ai parrucchieri e alle maschere dei teatri.

Islanda, Singapore e Nuova Zelanda.

Non si usa dare mance al personale d'albergo. **Stati Uniti.** E' obbligatoria nei ristoranti: in genere è il 15 per cento del conto, se sul menu non è specificato che il servizio è compreso. **Francia.** Si da quasi in ogni occasione a chiunque presti un servizio, compresi addetti alle pompe di benzina e guardiani dei parcheggi.



Un taxi in una strada di Tokio: dare la mancia può anche offendere.

ALL'INIZIO ERA SOLO UNA MANICA

Dare la mancia è un gesto di "cortesia", un modo di fare che risale al galateo delle corti medievali del centro



Europa. Un'origine che è comune anche ad altre usanze oggi ancora diffuse come non parlare mentre si mangia o ringraziare per un dono. La parola deriva dalla consuetudine che avevano le dame di donare una parte della manica del loro vestito (in francese "manche") al cavaliere che durante un torneo aveva difeso i loro colori (nella foto, un torneo in una miniatura del XV secolo). Nel tardo Medioevo, in Italia, la mancia veniva chiamata anche "paraguanto" (cioè qualcosa che si metteva sopra al guanto che

ricopriva la mano tesa): anche per questo gli storici ritengono che questa usanza sia nata tra i ceti nobili (i soli in quell'epoca a portare guanti). Probabilmente era un modo per ringraziare i vassalli dei servizi resi al signore o al feudatario. Con il tempo, poi, il gesto di dare denaro a chi fa un servizio si è esteso ad altri ceti ed è diventato una consuetudine. L'uso si è consolidato tra il Settecento e l'Ottocento, quando la mancia è diventata praticamente l'unica forma di retribuzione per molti servitori, che ricevevano solo vitto e alloggio.



Quanto costa - Perché con i giornali un film si paga meno?

Misteri in videocassetta

Perché per comprare un film in videocassetta bisogna pagare quasi 30 mila lire, mentre tanti giornali le offrono invece a prezzi che variano da 4.900 a 5.500 lire? Per produrre un film in videocassetta basta in effetti poco: la videocassetta vuota costa 2.500 lire e mille lire oc-

corrono per per l'incisione della pellicola. Ma il prezzo al pubblico delle videocassette (il più diffuso: 29.900 lire) comprende altre voci: il 16 per cento di Iva, cioè circa 4.100 lire, il guadagno del negoziante, 7-8 mila lire, i diritti di riproduzione del film (da 5.100 a 8.500 lire), i costi di vendita e distribuzione (la provvigio-

ne media degli agenti è di mille lire per videocassetta), i costi interni di magazzino della casa videografica (circa 1.200 lire), i costi di spedizione (500 lire) e le spese di pubblicità e pubbliche relazioni, che gravano in misura di due-mila lire circa su ogni videocassetta. Il guadagno finale della casa videografica

è di circa duemila lire. I conti cambiano per le videocassette allegate a quotidiani e periodici, che sono vendute a un prezzo che varia da 4.900 a 5.500 lire l'una. Gli editori guadagnano sia sul film (poco), sia sulla maggiore diffusione del giornale: per l'*Unità*, oltre 300 mila copie, per l'*Espresso* intorno a 100-150 mila copie, per *Panorama* 230 mila. I giornali comprano il diritto di accesso alla matrice di una

pellicola per una somma forfettaria pari, in media, a 200 milioni di lire che è come dire 500 lire su ogni videocassetta se la tiratura è di 400 mila copie, risparmiando quindi fino a 8 mila lire a cassetta. Producono poi le videocassette usando nastri e confezioni più economici, spendendo 2.500 lire l'una. Le rimanenti 2.000-2.500 lire coprono i costi pubblicitari dell'operazione. ■

Maria Tatsos

All'Italia servono riciclatori

Nei prossimi dieci anni, in Italia, occorreranno seimila "professionisti del riciclaggio" in più rispetto a quelli attuali. E' quanto risulta da una recente ricerca del ministero del Lavoro. Si aprono buone prospettive, dunque, per chi si sta specializzando nella salvaguardia dell'ambiente, e studia nuove tecniche di smaltimento e riciclaggio dei rifiuti per l'amministrazione pubblica, o presso società di consulenze private. Tre le figure professio-

nali più promettenti. ■ Esperto nella raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani: studia, appunto, nuovi sistemi di raccolta e riciclaggio. Occorre un diploma universitario in ingegneria dell'ambiente e delle risorse. Il corso, che dura tre anni, è attivo a Bologna, Cagliari, Latina, Mantova, Matera, Palermo, Roma, Rovereto, Savona, Udine. ■ Geochimico ambientale: sovrintende a tutte le operazioni che prevedono un forte impatto ambianta-

le. Decide, per esempio, dove collocare una discarica, come bonificare un'area dismessa e così via. Deve possedere una laurea in geologia. ■ Progettista (o gestore) degli impianti di incenerimento: è il vero esperto dello smaltimento dei rifiuti. Fra i titoli di studio più richiesti: laurea in ingegneria meccanica (con indirizzo termotecnico); o diploma universitario in ingegneria dell'ambiente e delle risorse.

Olga Noel Winderling

RIVOLUZIONARIO RAPPORTO DELLA BANCA MONDIALE

La vera ricchezza? Natura e cultura

I più ricchi del mondo? Secondo un recente rapporto della Banca mondiale sono gli australiani e i canadesi. Gli svizzeri, tradizionali trionfatori, precipitano al quarto posto, mentre l'Italia (ventesima) viene superata anche dal Suriname. Questo terremoto nasce da una

nuova tecnica di analisi economica, che consiste nel "declassare" il prodotto interno lordo (cioè il valore complessivo di merci e servizi prodotti in un anno), e rivalutare invece le risorse naturali, la conservazione dell'ambiente, il livello medio di istruzione e la flessibilità sociale. Secondo gli analisti, infatti, questi "beni" sono fondamentali per la crescita a lungo termine. «E' un approccio anticonvenzionale, che cerca di stimare la ricchezza vera, anziché le semplici entrate», ha dichiarato Ismail Serageldin, il funzionario della Banca mondiale che ha coordinato la ricerca. Uno dei risultati più clamorosi è la rivalutazione dell'Australia, che balza dal ventunesimo al primo posto. Per stilare la classifica, gli

economisti hanno dato un valore "monetario" a tre categorie di ricchezza. Prima di tutto i "beni prodotti", come per esempio i macchinari, le fabbriche, le strade. Poi i "beni naturali", che oltre alle miniere comprendono la terra, l'acqua e ogni altra risorsa ambientale. Al terzo posto viene la potenzialità umana, calcolata tenendo conto dei livelli di istruzione e di alimentazione. «Tutto però si basa su una catena di dotte ipotesi, che probabilmente richiederanno parecchie correzioni», ammette Serageldin. D'altra parte le analisi tradizionali hanno spesso condotto a decisioni antieconomiche: è stato questo a convincere la Banca mondiale che era necessaria una svolta netta con il passato.

Due modi di valutare la ricchezza nazionale. La tabella di sinistra tiene conto di istruzione e risorse ambientali. Quella di destra si basa solo sul prodotto interno lordo per abitante (le cifre sono in milioni di lire).

NUOVA CLASSIFICA		VECCHIA CLASSIFICA	
1) Australia	1.336	1) Svizzera	48,4
2) Canada	1.126	2) Liechtenstein	43,2
3) Lussemburgo	1.053	3) Lussemburgo	39,8
4) Svizzera	1.035	4) Giappone	38
5) Giappone	904	5) Finlandia	35,3
6) Svezia	793	6) Norvegia	35
7) Islanda	778	7) Svezia	34,7
8) Qatar	757	8) Islanda	34
9) Emir. Ar. Uniti	753	9) U.S.A.	33,7
10) Danimarca	741	10) Germania	*33,2
11) Norvegia	678	11) Danimarca	32,8
12) U.S.A.	674	12) Austria	32,3
13) Francia	661	13) Canada	30,4
14) Kuwait	648	14) Emir. Ar. Uniti	29,5
15) Germania	638	15) Francia	28,5
16) Austria	630	16) Belgio	26,2
17) Suriname	622	17) Kuwait	26,2
18) Belgio	614	18) Paesi Bassi	25,6
19) Paesi Bassi	606	19) Italia	24,2
20) Italia	597	20) Gran Bretagna	23,3

* prima dell'unificazione



Un patrimonio australiano: la barriera corallina.

FOCUS

© Gruner und Jahr - Mondadori SpA
Tutti i diritti di proprietà letteraria e artistica riservati.



Gruner und Jahr-Mondadori SpA

Gruner und Jahr-Mondadori SpA
Corso Monforte, 54 - 20122 Milano

Elaborazione **ELEUER SRL**