

SMART WORKING CLASS

**RICERCA SULL'IMPATTO DEL LAVORO
A DISTANZA NEL SETTORE BANCARIO
E ASSICURATIVO IN TOSCANA**

Pippo Russo

ed.it editpress

Questo volume è frutto di una ricerca commissionata da:
Fisac Cgil Siena e Fisac Cgil Toscana.

Proprietà letteraria riservata
Copyright © 2022 editpress
Via Lorenzo Viani, 74
50142 Firenze - Italy
www.editpress.it
info@editpress.it

Prima edizione: gennaio 2022
ISBN: 979-12-80675-12-5
Printed in Italy

Permalink formato digitale:
<digital.casalini.it/9791280675125>

Sommario

7	Prefazione
13	Introduzione
17	I. Lo Smart Working preterintenzionale
29	II. L'impianto metodologico della ricerca e il suo sviluppo
59	III. La scoperta dello smart working e delle sue contraddizioni
107	IV. Tenuta psico-fisica: lo smart working come performance
147	V. L'impatto economico e le prospettive di rientro sul posto di lavoro
173	VI. Il ruolo del sindacato fra pandemia e smart working
185	VII. La commistione fra tempo di lavoro e tempo di vita
201	VIII. I quesiti emergenti
215	Conclusioni
221	Appendice
227	Riferimenti bibliografici e sitografici

Prefazione

Alessandro Lotti, Daniele Quiriconi

Questa ricerca nasce da un'intuizione che abbiamo avuto, come Fisac Siena, nei primi mesi della pandemia, all'inizio del 2020. In quei giorni così convulsi ci siamo resi conto, infatti, che a seguito delle misure anti contagio messe in essere dalle Aziende, in qualche momento avevamo oltre l'80% delle lavoratrici e dei lavoratori del nostro territorio impegnati in "home working".

Abbiamo quindi immaginato che l'adozione così massiccia di una modalità di lavoro fino a pochi mesi prima quasi completamente sconosciuta, avrebbe costituito per le Aziende bancarie e assicurative una gigantesca sperimentazione destinata a lasciare il segno ben oltre la fase pandemica. L'intuizione è stata immaginare che il lavoro a distanza, pressoché sconosciuto nel nostro settore e nel nostro territorio prima della pandemia, da misura straordinaria anti contagio sarebbe potuta diventare in qualche misura un nuovo standard in materia di organizzazione del lavoro.

Per questa ragione, alla fine del 2020, in piena seconda ondata pandemica, abbiamo deciso insieme alla Fisac Toscana e al professor Pippo Russo di dare il via a questa ricerca che rispetto a ricerche simili fatte in precedenza ha proprio la peculiarità di analizzare la condizione e le opinioni di lavoratrici e lavoratori alcuni dei quali erano ininterrottamente in lavoro agile da circa un anno.

Il nostro più sincero ringraziamento, come Fisac Siena, va, oltre alla Fisac Toscana e al professor Russo che hanno creduto fortemente in questo lavoro, a tutte le colleghe e i colleghi che hanno deciso di "mettersi a nudo" raccontando la propria esperienza lavorativa. Speriamo che questo studio, peculiare per il tipo di analisi sociologica che lo caratterizza, possa fornire elementi di interesse non solo per gli addetti ai lavori.

Da un lato, infatti, costituisce un dipinto vivace e nitido di quello che è stato il lavoro nelle banche e nelle assicurazioni al tempo della pandemia. Dall'altro, fornisce spunti concreti per chi è chiamato a fare contrattazione in materia di lavoro da remoto.

Più in generale, evidenzia le barriere che tendono a isolare e allontanare lo "smart worker" dalla socialità del luogo di lavoro e dal contatto quotidiano con le stesse organizzazioni sindacali. Barriere che, come sindacato, dobbiamo cercare di rimuovere attraverso una contrattazione nazionale e aziendale innovativa e lungimirante.

Alessandro Lotti

Segretario Generale Fisac CGIL Siena

Questo lavoro di Pippo Russo, sociologo che ha collaborato anche in passato con la CGIL Toscana attraverso inchieste sul campo atte ad indagare la condizione di lavoratori e lavoratrici in difficoltà, ci consente di gettare uno sguardo meno superficiale sulla condizione dei soggetti che sono stati investiti da un profondo cambiamento nelle loro condizioni materiali di vita.

Scaraventati da un giorno all'altro in una dimensione "altra" dall'esplosione della pandemia, milioni di persone si sono trovate costrette a condividere i propri spazi di vita e di relazione privata con quelli di lavoro.

Quello che alcuni contratti collettivi nazionali di lavoro (il bancario tra questi) avevano normato in precedenza sul tema, non poteva rappresentare, per dimensione e qualità, un riferimento utile al governo del processo.

Solo verso la fine del 2021 con l'accordo del 7 Dicembre tra le Organizzazioni Sindacali, tutte le Associazioni di impresa ed il Governo, si è riusciti a redigere un testo base che desse nuovo impulso alla contrattazione, ma le esperienze raccontate dalle interviste in profondità raccolte in questo libro narrano di una esperienza inedita, improvvisata, emergenziale, a cui ciascuno ha reagito nei modi più diversi.

Anche la condizione emotiva soggettiva, come è stato per gran parte di noi nella straordinaria ordinarietà che andavano assumendo le nostre vite, man mano che i mesi passavano, evidenziano nelle risposte le differenze tra la prima e la seconda ondata, tra inizio e consolidamento della crisi esterna in rapporto alla nuova condizione lavorativa.

Il libro rappresenta uno spaccato straordinario di sentimenti, aspettative, stati d'animo, che nessuna precedente esperienza di sondaggio con griglie di domande "chiuse o aperte" aveva saputo cogliere; come il lavoro remoto cioè abbia impattato sulle nostre vite, sull'organizzazione familiare, sui modelli organizzativi aziendali, prefigurando un futuro che a prescindere dall'andamento della pandemia, sicuramente non sarà più quello di prima.

La smaterializzazione del posto di lavoro con la cancellazione fisica dei luoghi di pertinenza del lavoratore, fenomeno nelle imprese dei servizi già in atto per effetto dei massicci processi di digitaliz-

zazione, ha ricevuto un impulso formidabile, aprendo interrogativi enormi sulla possibilità di intervenire sull'organizzazione del lavoro, sul governo dei tempi della prestazione dello stesso e sulla inedita difficoltà della rappresentanza sociale e del dialogo con i propri iscritti, pure in settori dove la sindacalizzazione rasenta l'80% dell'insieme dei lavoratori e delle lavoratrici. Ma questo è un tema che interroga più il sindacato e il suo modello che necessita di cambiamenti radicali, e non è il tema di questo libro.

Ci è capitato di leggere in questi 18 mesi molte cose sullo "smart working" e sulle progressive sorti del lavoro da remoto, sono stati tirati in ballo i concetti di libertà, i luoghi ameni nei quali vivere questa nuova dimensione professionale, spesso dimenticando che il 20% dei comuni toscani, ad esempio, non è coperta dalla fibra e che alcuni comuni montani non sono raggiunti neanche dalla telefonia mobile.

Credo sia utile fermarsi a riflettere su ciò che un nuovo modello di lavoro da remoto rappresenti, quanto l'alternanza consenta di non rinunciare alla relazione, alla formazione, alla crescita, all'affiancamento con i colleghi senior e quanto invece la spinta verso l'isolamento, verso una prestazione che misuri un obiettivo a prescindere dal rapporto con l'orario, i tempi certi per la disconnessione, l'annullamento di ogni separazione tra luogo della vita vera e luogo della prestazione professionale, comportino nella vita delle persone.

Non ci sono risposte facili a domande difficili e proprio per questo diffidiamo da chi dispensa certezze non sostanziate da analisi sulla situazione di fatto. L'età, la residenza, il genere, il livello professionale, condizionano infatti, anche in questo caso, il punto di vista di chi è chiamato a valutare la propria esperienza.

Proprio per questo c'è bisogno di rappresentanza e di intermediazione tra impresa e lavoro che solo un sindacato moderno e più attrezzato può svolgere in Italia ed in Europa.

Daniele Quiriconi
Segretario Generale Fisac CGIL Toscana

Smart Working Class

Ricerca sull'impatto del lavoro a distanza nel settore bancario e assicurativo in Toscana

Introduzione

Da lunedì 9 marzo 2020 la nostra vita è cambiata. La diffusione del Sars-Cov-2, presto ribattezzato Covid-19 e appena classificato al rango di pandemia, ha costretto a prendere misure di estrema emergenza, nel primo paese europeo e occidentale profondamente colpito dalla diffusione del virus che ha già seminato morte in Cina. Dall'inquietudine che si diffonde quando ancora le cifre dei contagi e dei decessi non sono allarmanti si passa alla paura esplicita quando ci si ritrova davanti a una rapida escalation. E da lì si giunge alla decisione estrema di fermare le attività del paese, escluse quelle che vengono ritenute essenziali. L'Italia entra in lockdown e vi rimane per quasi due mesi e mezzo, fino al 18 maggio 2020.

Questo passaggio traumatico, che a seguire verrà adottato in quasi tutti gli altri paesi europei, ha segnato in profondità la vita pubblica e quella privata delle italiane e degli italiani. Sono cambiate le abitudini, si è massicciamente ristrutturato il campo delle relazioni sociali, si è guardato in modo diverso a prospettive e a capacità progettuali. Senza accorgersi di cosa stesse avvenendo ci si è trovati in una condizione simile allo stato di guerra, dove il primo imperativo è sopravvivere e allora anche le rinunce più drastiche sono accolte come un fatto inevitabile.

In questa rivoluzione delle aspettative e delle abitudini, che indistintamente ha impattato su tutti noi, il segmento del lavoro e delle attività produttive ha dovuto affrontare un banco di prova severissimo. Lo stop delle attività sociali non poteva tradursi in arresto completo delle attività di produzione e riproduzione, ciò che avrebbe comportato il deperimento di un'intera società. Dunque si è proceduto a riorganizzare le attività produttive e le pratiche di lavoro, distribu-

zione e scambio, procedendo lungo due livelli. Dapprima è stato stabilito quali dovessero essere completamente arrestate perché ritenute non essenziali e quali invece dovessero continuare. E in seconda battuta si è intervenuto per fare in modo che le attività essenziali si svolgessero secondo il criterio del più elevato rispetto possibile per il distanziamento sociale.

È in questo quadro che l'Italia ha scoperto e applicato in modo massiccio lo smart working (da qui in avanti SW), estendendo per quanto possibile l'adozione di una modalità lavorativa che fino a quel momento era stata praticata da un numero ristretto di lavoratrici e lavoratori, con un approccio che in parte rimaneva sperimentale. Si stava cioè valutando quanto la nuova modalità di lavoro rispondesse alle esigenze per cui è stata disegnata, quali fossero i punti di forza e quali le criticità, presso quali settori del mondo della produzione potesse essere applicata e quanta misura di SW un sistema economico possa consentirsi. E invece da un giorno all'altro lo SW è diventato la norma in tutti quei settori a alto contenuto tecnologico e informazionale dove fosse possibile adottarlo rapidamente.

Questo passaggio ha cambiato totalmente il mondo del lavoro. Sia i settori che sono stati toccati direttamente dallo SW, sia quelli che non vi si sono potuti adeguare e anzi in molti casi sono stati penalizzati dal lockdown e dalle successive ondate di restrizioni e confinamenti, hanno visto ridisegnate le logiche organizzative interne e le prospettive di interazione col mondo esterno e gli altri settori produttivi o dei servizi. La medesima logica per cui alcuni settori sono stati giudicati indispensabili e dunque salvaguardati dalle chiusure comandate dal lockdown, mentre altri venivano etichettati come non essenziali e per questo soggetti a un embargo che in alcuni casi si è trascinato oltre diversi allentamenti delle limitazioni, ha ridisegnato alcune gerarchie fra settori produttivi e generato conseguenze su classi imprenditoriali e maestranze in termini di fiducia e autopercezione. Ma ciò che in ultima analisi segna il punto più significativo sono le conseguenze generate dalla massiccia adozione dello SW.

Sulla valutazione di queste conseguenze è stata prodotta una prima leva di analisi e studi (fra gli altri, De Masi 2020, Garlatti Costa

e Bertoni 2020, Loré e Frey 2020, Rainero e Modarelli 2020, Carabelli e Fassina [a cura di] 2021, Catturi 2021, Di Mascio, Angeletti e Natalini 2021), tutti molto validi e mirati nella gran parte dei casi a fare emergere aspetti specifici del ricorso allo SW in singoli settori. Si è ritenuto però che mancasse una ricerca che si focalizzasse su due punti dell'esperienza dello SW nella pandemia ritenuti di particolare interesse in questa sede.

Il primo punto è l'esperienza vissuta da lavoratrici e lavoratori, non soltanto con riferimento all'organizzazione del lavoro e alle relative prestazioni, ma soprattutto guardando all'elaborazione individuale di una situazione inedita e non preventivabile. In una condizione di emergenza lo SW è stato un mezzo per continuare a condurre una parvenza di vita normale, ma attraverso il suo utilizzo si è consumata una ristrutturazione della vita personale, familiare e sociale. Riflettere e indagare su questa dimensione dello SW è parsa operazione meritevole di essere intrapresa e per andare più a fondo si è optato per i metodi di ricerca qualitativa utilizzando lo strumento dell'intervista.

Il secondo punto qualificante della ricerca è che essa guarda a un lasso temporale particolare della pandemia e dell'uso dello SW: la seconda ondata. Che arriva a vanificare parte degli sforzi profusi per uscire dalla prima ondata e fa ritornare il paese intero nell'incubo, a fare i conti con limitazioni meno radicali rispetto a quelle del lockdown ma comunque rilevanti. L'effetto materiale e psicologico di questo prolungarsi di confinamenti e privazioni è stato dunque l'altro oggetto forte di interesse per la ricerca.

Il focus su cui il programma di interviste ha puntato è quello del settore bancario e del credito. Che è significativo in una ricerca sull'impatto dello SW come strumento utilizzato per contrastare la minaccia e gli effetti della pandemia per due motivi: primo, perché esso rientra fra i settori i cui servizi al pubblico sono stati ritenuti essenziali dal governo che ha affrontato l'emergenza sanitaria, e dunque le sue risposte organizzative offrono una chiave di lettura significativa a proposito delle modalità approntate per contenere la diffusione del Covid; secondo, perché si tratta di un settore dalle operazioni altamente informatizzate, ciò che gli ha consentito di adattarsi alla

soluzione dello SW con minori difficoltà di altri. In modo particolare e grazie al contributo fondamentale della Fisac Cgil di Siena e della Cgil regionale toscana, la ricerca è stata incentrata sul caso senese, che per caratteristiche spiegate nelle prossime pagine assume una valenza molto importante e dunque può essere un caso emblematico. L'impatto che lo SW ha avuto su un territorio così significativo, nonché in situazione di sofferenza già prima della pandemia per i motivi ampiamente noti, è parso un oggetto di ricerca degno di essere indagato perché capace di offrire indicazioni valide non soltanto per il contesto locale.

In queste pagine si intende offrire un quadro di cosa è stato e come è stato percepito lo SW nel pieno della seconda ondata, lasciando che a raccontarlo fossero le lavoratrici e i lavoratori chiamati dapprima a un frettoloso adattamento e poi a una quasi rassegnata constatazione che quella fase di passaggio sembrasse non passare mai.