volerelaluna LA POLITICA PUNTOACAPO

Lo smart working nel settore dell'informazione e della comunicazione

Autore: Matteo Gaddi

1.

I dati qui analizzati sono frutto di un'inchiesta della Fiom di Milano, unitamente alla Fondazione Claudio Sabattini e alla cattedra di diritto del lavoro della facoltà di giurisprudenza della Università degli studi di Milano Statale, svolta mediante la somministrazione di un questionario ai lavoratori e alle lavoratrici delle principali imprese di ICT (Tecnologie dell'informazione e della comunicazione) della provincia di Milano. L'inchiesta è stata realizzata per comprendere le conseguenze sulle condizioni di lavoratori e lavoratrici determinate dalla loro collocazione in lavoro agile e si è svolta nel periodo dicembre 2020 – marzo 2021. Hanno risposto in maniera completa al questionario 3.152 lavoratrici e lavoratori, di cui ben l'83,03% non iscritto a nessun sindacato.

Dai dati della ricerca emerge come il fenomeno dell'allungamento della giornata lavorativa sia ampiamente diffuso tra i rispondenti: quasi l'80% degli intervistati ha risposto di lavorare per un numero di ore al giorno superiore a quello stabilito contrattualmente e la maggioranza di essi (60%) ha dichiarato che questo avviene oltre due volte a settimana. Dalla portata delle risposte, inoltre, si può presumere ciò riguardi l'intera settimana lavorativa. Il fenomeno, quindi, investe la dimensione temporale sia da un punto di vista "orizzontale" – il numero di giorni a settimana in cui questo avviene – sia da un punto di vista "verticale" – il numero di ore giornalmente lavorate. Queste ore di lavoro "extra" non sono riconosciute come straordinari. Le motivazioni di tale allungamento sono principalmente ascrivibili alla ristrettezza delle scadenze da rispettare (31,82%) e all'eccessivo carico di lavoro (27,66%). Contribuiscono all'allungamento dell'orario di lavoro effettivo almeno quattro ulteriori elementi: la mancata negoziazione e regolazione del diritto alla disconnessione; la ricezione di comunicazioni (e–mail messaggi, telefonate, chat aziendale), da parte dell'azienda o dei clienti al di fuori dell'orario di lavoro contrattuale; l'organizzazione ? da parte delle figure gerarchiche aziendali ? di riunioni al di fuori dell'orario di lavoro; e il fatto che anche una parte di formazione avviene oltre l'orario contrattuale.

2.

Oltre all'allungamento dell'orario, appare utile mettere in evidenza le condizioni di lavoro dal punto di vista dei ritmi, dell'intensità della prestazione, della qualità del lavoro e delle possibili ricadute sulla salute di lavoratori e lavoratrici.

Innanzitutto, è possibile valutare l'intensità della prestazione dalle risposte a una serie di domande relative alle condizioni di lavoro. **Solo il 2,38% dei rispondenti ha dichiarato di**

non sostenere “mai” un ritmo di lavoro eccessivo, il 50,43% “qualche volta” e il 47,19% “spesso”. È strettamente intrecciata a questa tematica quella delle “scadenze strette”, menzionata tra le motivazioni che inducevano molti a superare l’orario di lavoro contrattuale. I risultati sono assai simili a quelli della domanda corrispondente: solo il 2,16% ha risposto di non avere “mai” scadenze strette; il 45,76% ha risposto “qualche volta” e il 52,08% “spesso”. Anche in questo caso, **ritmi elevati e scadenze troppo strette sono stati messi in stretta relazione: la necessità di lavorare a un ritmo considerato “eccessivo” dipende da quanto è ravvicinata la scadenza entro la quale si deve conseguire l’obiettivo assegnato**. Ciò richiama il tema della misurabilità dei carichi di lavoro in termini di tempo necessario per il loro espletamento e la possibilità di contrattarli, disponendo di tutte le informazioni utili a tal fine. L’assegnazione di obiettivi il cui carico in termini di tempo non è stato calcolato – o, nella peggiore delle ipotesi, sia a conoscenza della sola impresa – comporta inevitabilmente conseguenze critiche per i lavoratori, quali l’allungamento dell’orario effettivo di lavoro e/o la necessità di lavorare a ritmi elevati con una notevole intensificazione della prestazione lavorativa.

Anche altre parti del questionario hanno consentito di evidenziare il tema dell’intensificazione della prestazione lavorativa. **Circa l’effettuazione o meno delle pause previste dalla normativa per i videoterminalisti: solo il 49,65% dei rispondenti ha risposto di si, il 43,65% ha risposto di no, e addirittura il 6,69% (211) ha risposto che non sa nemmeno cosa siano**. È plausibile presumere che sia la mancata effettuazione delle pause sia la mancata conoscenza di tale diritto–dovere fossero diffuse anche prima dello *smart working*. Anche dal punto di vista delle altre pause (relax, caffè ecc.) le risposte appaiono abbastanza preoccupanti: il 33,22% dei rispondenti fa le stesse pause di quando era in ufficio, e il 5,71% ne fa di più, ma il 50,48% dei rispondenti ne fa meno di prima e addirittura il 10,6% non ne fa del tutto.

Inoltre, durante il lavoro in *smart working* sembra essere crollato l’assenteismo; ma in realtà ulteriori domande del questionario hanno consentito di evidenziare come, anche in presenza di condizioni di indisposizione (poche linee di febbre, disturbi vari ecc.), le persone in *smart working* – almeno in alcuni casi – non ricorressero alla malattia, ma lavorassero comunque. Alla domanda “In smart working l’azienda ti ha proposto di lavorare nonostante fossi in ferie, in permesso o in malattia?”, sarebbe stato naturale trovare il 100% di risposte negative. Invece il 2,41% ha risposto di aver ricevuto questa richiesta quando era in malattia, il 4,44% quando era in permesso, e addirittura il 13,9% quando era in ferie. Quindi **nemmeno il collocamento in malattia o la fruizione formale di ferie o permessi sembra tutelare del tutto i lavoratori da invasioni della loro vita privata da parte dell’impresa**. Ciò avviene non solo informalmente, ma anche dietro formale richiesta dell’impresa.

In tema di condizioni (ritmi, carichi, scadenze, pause ecc.) e ambiente di lavoro (ad esempio la mancata messa a disposizione di strumenti e arredi di lavoro da parte delle aziende), è possibile interpretare i dati relativi alla domanda se in *smart working* i lavoratori

abbiano iniziato a soffrire di alcuni disturbi. A questa domanda era possibile rispondere scegliendo più opzioni: il 39,18% ha risposto “sì, di natura muscoloscheletrica”, il 15,61% ha risposto “sì, di insonnia”, e il 13,01% ha risposto “sì, ho rischiato l’esaurimento nervoso (*burnout*)”. Se il dato relativo allo sviluppo di disturbi di natura muscoloscheletrica può essere correlato alla scarsa ergonomia, è possibile che insonnia e esaurimento nervoso-*burnout* siano correlati a stress, ansia, pressione derivanti da una serie di elementi caratterizzanti la prestazione lavorativa: elevati carichi e ritmi di lavoro, intensità della prestazione, mancata fruizione delle pause ecc.

3.

I risultati chiamano in causa il tema dell’organizzazione del lavoro, a partire dalle risposte fornite in materia di carichi di lavoro e scadenze. I due elementi sono da trattare insieme in quanto sono le scadenze strette a determinare carichi di lavoro eccessivi – e rimandano alla necessità di un approfondimento circa l’organizzazione del lavoro che si è diffusa in queste aziende, caratterizzata dall’assegnazione di obiettivi ai dipendenti. In queste imprese il sistema del lavoro per obiettivi risultava già ampiamente diffuso prima del collocamento dei lavoratori in *smart working:* si tratta quindi di un elemento strutturale alla loro organizzazione del lavoro. **Il lavoro per obiettivi** viene spesso presentato come uno strumento per valorizzare competenze, professionalità e creatività dei dipendenti. In questo caso, invece, **sembra svolgere una funzione di vincolo e pressione nei confronti dei lavoratori che, per raggiungere gli obiettivi assegnati, si vedono costretti a superare l’orario di lavoro contrattuale e/o ad intensificare la prestazione lavorativa.**

Questo sistema di assegnazione di obiettivi ricorda, concettualmente, quello del cottimo, seppur senza cambiamenti dal punto di vista retributivo; piuttosto esso sembra incidere su ritmi, intensità e saturazione del tempo di lavoro. Teoricamente l’orario contrattuale di lavoro dovrebbe essere sufficiente ad assolvere il carico di lavoro che questi obiettivi comportano; ma le particolari modalità con cui avviene questa assegnazione determinano conseguenze sia dal punto di vista di una possibile estensione del tempo di lavoro che di una possibile intensificazione della prestazione. Rispetto ai casi storici del cottimo, la ricerca fa emergere con grande evidenza un’ulteriore criticità: l’indeterminatezza di chi misura, e come, il carico di lavoro che comporta un determinato obiettivo. Formalmente l’obiettivo viene assegnato al lavoratore subordinato da parte della figura gerarchica di riferimento, ma non è chiaro se e come avvenga la determinazione – cioè il calcolo – del tempo necessario a portarlo a termine. La definizione di una modalità condivisa, cioè contrattata con l’organizzazione sindacale, di misurazione del “peso” di ciascun obiettivo deve consentire di quantificarlo in termini di carico di lavoro e quindi di “tempificarlo”. Nel caso delle imprese ICT, come viene calcolato il tempo necessario a realizzare un obiettivo? Al momento non si è a conoscenza di come questo avvenga, né di metodi contrattati e condivisi con le organizzazioni sindacali. Ne consegue che l’assenza di tempi associati agli obiettivi rende difficile per i lavoratori valutare se il loro raggiungimento possa

avvenire all'interno dell'orario contrattuale.

Se, come anticipato, questo sistema di lavoro per obiettivi non assume le sembianze classiche del cottimo in termini di incentivo economico, bisogna cercare di capire quali sono le motivazioni che spingono i lavoratori delle imprese di questo settore a una sua sostanziale accettazione. Alla luce di precedenti ricerche (A. Mazzei e A. Nastri [a cura di], *Terziario avanzato ICT. Le* job *description aziendali e il riconoscimento delle professionalità*, Supplemento n. 5 al n. 1/2013 del periodico *Ebinter News – Bilateralità nel terziario*, 2013, Roma; M. Gaddi, *Industria 4.0: più liberi o più sfruttati?*, 2019, Milano), alcune ipotesi possono essere formulate. **La realizzazione degli obiettivi assegnati entro una determinata scadenza temporale costituisce uno dei principali elementi che concorrono alla valutazione del dipendente**. Questa valutazione non determina conseguenze tanto in termini retributivi, quanto in termini di profilazione del dipendente e, di conseguenza, in termini di un suo coinvolgimento o meno nello svolgimento di attività qualificate e gratificanti, in progetti di formazione e sviluppo delle competenze, nonché in termini di possibili avanzamenti di carriera.

Infine, in diverse imprese coinvolte nella ricerca, come forma di "autonomia" dei lavoratori era già stato eliminato – su decisione aziendale – l'obbligo di timbratura dell'inizio e della fine del turno di lavoro: questo rende molto difficile, se non impossibile, dimostrare lo svolgimento di eventuali ore di straordinario. Quindi, **una decisione che apparentemente dovrebbe costituire un vantaggio per i lavoratori rischia di tradursi in un elemento di criticità. In assenza di timbratura, più che la possibilità di determinare liberamente la collocazione oraria della prestazione lavorativa o addirittura di scegliere quanto lavorare, per le lavoratrici e i lavoratori questo ha comportato il rischio che si aprisse la possibilità di effettuare ore di straordinario non pagato essendo venuta meno la misurazione dell'orario di lavoro**. In particolare, la possibilità di determinare in autonomia *quanto* lavorare non si è verificata alla luce dei carichi di lavoro affidati a queste lavoratrici e lavoratori. Sostanzialmente, quindi, abbiamo assistito a un incremento di estrazione di plusvalore, tanto assoluto, quanto relativo.

Una versione molto più estesa di questo articolo è stata pubblicata dalla rivista Labour & Law Issues *(disponibile all'indirizzo:* https://labourlaw.unibo.it/issue/view/1021/190*).*