

2



Digitalizzazione, il lavoro che cambia

La visione d'insieme sulla ricerca

Un'inchiesta sulle trasformazioni del lavoro nel settore del
credito e delle assicurazioni nell'area metropolitana di Milano



Il lavoro che cambia

Il nostro compito è di farci trovare pronti al cambiamento

Le analisi sul cambiamento nel settore finanziario (e sul lavoro organizzato dentro e fuori le imprese) sfumano, senza soluzione di continuità, nel più complessivo mutamento della società e del lavoro.

I risultati della ricerca condotta da FISAC di Milano, basati su di un ampio campione di mille questionari, dipingono e mettono in luce un settore in trasformazione, dove gli elementi di certezza stanno diminuendo, dove l'intreccio fra pressioni commerciali e automatizzazione dei processi sta portando al cambiamento delle mansioni, alla loro intensificazione da una parte, ma anche all'aumento del controllo e a perdita di autonomia dall'altra, con timori sui contenuti delle nuove professionalità e un sempre più allarmante stress da lavoro.

Rispetto al passato al sindacato giungono nuove o diverse richieste, oltre alla rivendicazione salariale, l'attenzione alla contrattazione non solo di primo ma di secondo livello, accordi che affrontino temi ed esigenze nuove.

I risultati sono stati ricchi di spunti, e anche sorprendenti, per i nuovi quesiti che pongono e gli approfondimenti su cui danno occasione di ragionare.

Il Sindacato oggi più che mai deve essere consapevole dei mutamenti organizzativi in corso, studiare e comprendere le implicazioni di nuovi processi e modelli operativi, affrontare responsabilmente gli impatti per i lavoratori e le prospettive della nostra contrattazione, recepire le indicazioni e anche per la nostra strutturata azione di tutela nelle aziende.

FISAC CGIL Milano

Gabriele Poeta Paccati
Segretario Generale



L'inchiesta:

La crisi e la metamorfosi del settore finanziario dal punto di vista delle lavoratrici e dei lavoratori

- Qual è il lavoro che emerge nelle imprese finanziarie?
- Quale l'impatto delle trasformazioni sulla qualità del lavoro?
- Quale lettura forniscono lavoratrici e lavoratori di questi cambiamenti, che vissuto hanno verso le nuove tecnologie?
- Quali ansie e quali aspettative nutrono verso la banca e l'assicurazione del futuro?

Al centro dell'inchiesta non vi sono i “fatti” intesi in una loro inattuabile oggettività, ma il punto di vista soggettivo dei lavoratori coinvolti nei processi esaminati, giustapposto alla lettura della metamorfosi fornita da un ristretto ma qualificato gruppo di testimoni, top manager di imprese finanziarie.

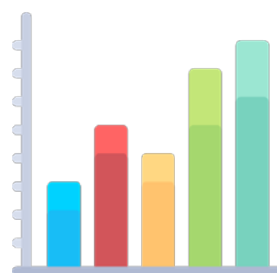


Il nostro lavoro

Questo documento non ha la pretesa di fornire una mappa analitica del cambiamento nel settore finanziario, ma si propone il più ambizioso obiettivo di essere uno strumento di lavoro, provvisorio e necessariamente da superare, come ogni ricerca-azione che ambisca ad essere tale. Più che nelle analisi fissate in questo scritto, il suo output è nella sedimentazione collettiva di conoscenza che ha prodotto. E che va coltivata rimettendola in circolo.

Il nostro lavoro d'inchiesta si è articolato attorno a quattro specifiche modalità di raccolta e trattamento delle informazioni:

- analisi desk di dati e documenti sulle trasformazioni del settore finanziario e della letteratura sui cambiamenti recenti del lavoro;
- un'indagine quantitativa, condotta attraverso un questionario auto compilato diffuso via mail a iscritte e iscritti a Fisac, tramite la rete dei delegati, ma proposto anche a non iscritti, che ha consentito di mettere a fuoco il punto di vista di mille lavoratrici e lavoratori del settore;
- alcune interviste in profondità, di diagnosi e valutazione delle trasformazioni industriali e del lavoro nel settore finanziario, ad alcuni manager (amministratori delegati o direttori HR) di banche, imprese assicurative, società di servizi finanziari;
- un percorso di discussione collettiva interna al gruppo di lavoro, formato da ricercatori del Consorzio AAster e delegati Fisac, finalizzato all'approfondimento delle informazioni raccolte attraverso l'indagine.



Tanti protagonisti davanti alla sfida del cambiamento

Tra l'autunno del 2016 e la primavera 2017 Fisac Cgil di Milano ha promosso, con il supporto del Consorzio Aaster, un'inchiesta sulle trasformazioni del lavoro nell'industria del credito e delle assicurazioni. **Il questionario somministrato a lavoratrici e lavoratori ha ricevuto 1000 risposte.**



È un lavoro iniziato a metà 2016, che ancora prosegue e ha avuto molti protagonisti:



- ☐ **Lavoratrici e lavoratori** hanno partecipato all'inchiesta rispondendo al questionario on line.



- ☐ **I ricercatori del Consorzio Aaster** hanno fornito il loro supporto specialistico nella definizione del metodo procedurale e del questionario, nel condurre le interviste ai manager delle aziende, nel guidare i focus group, nel fornire il supporto tecnologico per la somministrazione del questionario on line, nell'elaborazione dei risultati conclusivi.



- ☐ **Un gruppo di quadri e dirigenti sindacali** ha seguito da vicino tutte le fasi di questa impresa: ha discusso l'impostazione della ricerca, ha lavorato alla definizione del questionario e alle modalità della sua comunicazione e somministrazione, ha ragionato con i ricercatori di Aaster sui risultati raccolti e sulla loro elaborazione, che ha fatto da collegamento sul campo tra la struttura della Fisac di Milano e i delegati aziendali, chiamati a diffondere il questionario nelle aziende, tra lavoratrici e lavoratori, iscritte e iscritti e non. Ed è poi stato il principale vettore del dibattito che successivamente si sviluppato all'interno della Fisac di Milano e Regionale e in seguito in tutte le istanze dell'organizzazione.



La neofabbrica finanziaria: un'inchiesta sul lavoro



L'inchiesta è un punto di partenza, non di arrivo.

Settore	%
Banche	63,4
Assicurazioni	31,4
Altre società del settore finanziario	5,2

Genere	%
Donne	47,6
Uomini	52,4

Fasce di età	%
Fino a 35 anni	9,5
Da 36 a 45 anni	32,3
Da 46 a 55 anni	41,1
Più di 55 anni	17,1

L'inchiesta, programmaticamente esplorativa e momento di sintesi tra una metodologia di lavoro e l'impegno militante di un gruppo di delegati, aveva l'obiettivo di rafforzare gli strumenti di conoscenza e intervento attraverso la più "operaista" delle pratiche, aggiornata nelle "neofabbriche finanziarie".

Puntare l'obiettivo sulla soggettività dei lavoratori della finanza a Milano, significa portare l'inchiesta al centro dei processi di crisi, di innovazione, di cambiamento del paese.





- Sotto la duplice pressione della crisi e del cambiamento tecnologico l'industria del risparmio, dei prestiti e delle polizze è stata investita da profonde trasformazioni.
- Il tema dell'innovazione ha conquistato il centro della scena e con essa la questione del lavoro, nella duplice accezione di occupazione e del suo divenire digitale.

3 grandi processi

Le analisi dei risultati dell'inchiesta mettono in risalto il punto d'intersezione ideale di tre grandi processi:

- gli effetti sul lavoro della cosiddetta *digitalizzazione* (il lavoro digitale);
- la scomposizione dei ceti medi, di cui i lavoratori del settore finanziario/assicurativo hanno rappresentato una frazione rilevante;
- la *crisi* e la *metamorfosi industriale* del settore finanziario/assicurativo.





Il lavoro digitale

- Parlare di digitale significa parlare delle più flessibili e pervasive macchine mai applicate alla produzione industriale e terziaria.
- Macchine in perenne trasformazione la cui innovazione ne modifica continuamente forma, caratteristiche, performance, usi.
- A lungo, le nuove macchine e per riflesso il lavoro emergente, sono stati descritti intorno a due discorsi dominanti.
 1. Da una parte si esaltava il carattere decentrato e tendenzialmente orizzontale delle *Information and Communication Technologies*.
 2. Dall'altra il lavoro, inteso come nuova combinazione uomo-macchina, era descritto per i crescenti aspetti intellettivi, relazionali, di ricchezza (astrazione, rappresentazione mentale, gestione autonoma, creatività, ecc.).
- Il rapporto tra lavoro vivo e morto (per banalizzare, tra uomo e macchina) cessava dunque di essere percepito (come in passato) come un gioco a somma zero.
- Oggi, queste visioni sono parzialmente entrate in crisi: l'ampliarsi di voci critiche, unitamente alle previsioni sull'impatto delle nuove tecnologie sul pilastro che da secoli sorregge le moderne democrazie, la cittadinanza basata sul lavoro, hanno contribuito ad una visione meno unilaterale.
- L'immagine orizzontale della *rete* ha progressivamente ceduto spazio a quella assai meno destrutturata di *piattaforma*.

Intendiamo con «lavoro digitale» non solo le attività svolte on-line, ma tutte quelle direttamente o indirettamente strutturate dal nuovo ambiente tecnologico. In prospettiva dunque, **tutto il lavoro.**





Quali lavori vengono distrutti e quali creati?

A questa domanda, di norma, si risponde che saranno sostituite le attività più routinarie, prive di qualità, di minore contenuto cognitivo.

Le tecnologie stanno però risalendo le gerarchie e, con l'ulteriore sviluppo della capacità di apprendimento delle macchine, anche professioni intermedie e di maggiore complessità potrebbero essere sostituite con task digitali.

- I concetti di routinario e cognitivo, utili per fornire una matrice immediatamente interpretabile del "grado di sostituibilità" dei lavori, appaiono troppo rigidi a fronte dei mutamenti in corso.
- Altrettanto parziale è il riferimento alle professioni "create": quasi sempre, nella rappresentazione ottimista, si parla solo delle competenze di più alto livello.



Trasformazioni e futuro

Le trasformazioni che precipitano nella digitalizzazione sono in corso da tempo, mentre **il loro sviluppo futuro non sarà affatto lineare.**



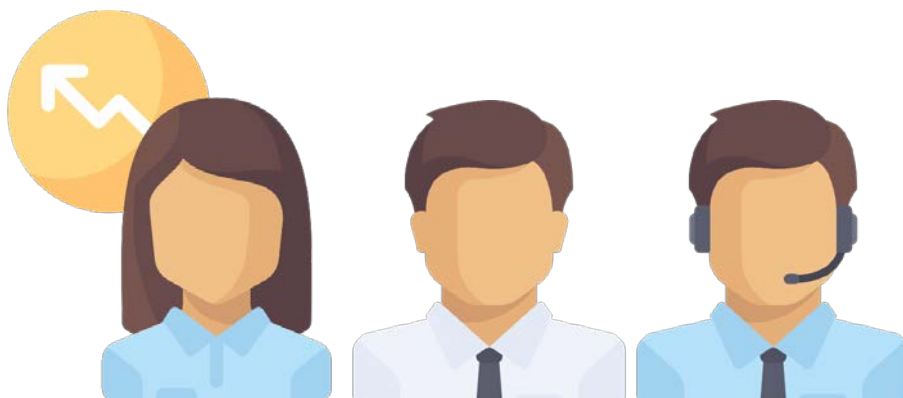
Parlare di digitale significa parlare delle più *flessibili* e *pervasive* macchine mai applicate alla produzione industriale e terziaria.



La direzione che verrà assunta dalla trasformazione in atto dipende da molti fattori e dalla combinazione di variabili molteplici, non ultime quelle di tipo politico e regolativo.



Nella realtà, negli ultimi anni, in paesi come l'Italia, a crescere sono state soprattutto le attività più dequalificate e solo in misura più modesta i lavori a maggior contenuto professionale.



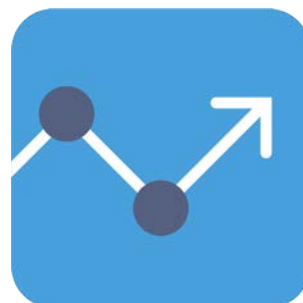
Lo sfarinarsi del ceto medio

Niente più del posto in banca e nelle assicurazioni aveva incarnato, nel nostro immaginario, la rappresentazione concreta dei ceti medi dipendenti.

Anche questo mondo, oggi, è alle prese con una ritirata ordinata e con la difesa selettiva delle proprie prerogative.

- Il concetto di «ceto medio», a differenza di quello di «classi medie», incorpora una dimensione “politica”: ci si sente «ceto medio» quando si è inclusi o quando si è raggiunta una soddisfacente collocazione sociale.
- Le indicazioni “fredde” delle statistiche ci parlano più di una erosione che di una frana.
- Crisi del ceto medio non significa tanto un venir meno dei redditi degli strati intermedi. Significa tutto un sistema di appartenenze e modelli socio-culturali che entra in fibrillazione.

Nella dimensione “soggettiva”, quel sentirsi “medietà” che ha guidato le strategie di intere generazioni, è oggi stressato dalla contrazione di redditi e patrimoni, dal problematico trasferimento dello status alle generazioni entranti, dalla rottura dei “contratti sociali” che regolavano i rapporti tra potere politico e gruppi intermedi della stratificazione sociale.



Il lavoro iniziato con l'inchiesta sulla crisi e la metamorfosi del settore finanziario e assicurativo, osservato dal punto di vista delle lavoratrici e dei lavoratori, prosegue ogni giorno nelle aziende con i quadri sindacali, le delegate, i delegati, le iscritte e gli iscritti di FISAC CGIL di Milano.



Seguici su Facebook:

→ @fisacmilano

→ <https://www.facebook.com/fisacmilano/>



Piano dell'opera

I risultati della ricerca sono pubblicati in 5 dispense tematiche:

1. Introduzione, una sintesi a cura del Segretario Generale di FISAC CGIL Milano
2. **Visione d'insieme dei risultati della ricerca**
3. Lo scenario
4. Le risposte delle lavoratrici e dei lavoratori
5. Il rapporto col sindacato

Rielaborazione delle risultanze e delle relazioni conclusive della ricerca a cura di Sandro Moretti, FISAC CGIL Milano

