

Capita di leggere piani industriali al 2021 per la digitalizzazione di grandi banche e contemporaneamente scovare in una sede sindacale gli atti di un convegno del 1981 organizzato dalla allora FIDAC CGIL con il titolo "L'informatica e le banche".

Il 1981 è l'anno in cui la Fidac ha un CCNL scaduto da rinnovare e la CGIL fa il congresso nazionale con Luciano Lama.

Il convegno, molto strutturato, con ospiti internazionali e in particolare sindacalisti francesi, viene realizzato a valle di uno studio commissionato dal sindacato per capire come nei principali paesi europei (Italia compresa) i computer e l'informatica incideranno sul personale bancario in termini di mansioni e occupazione.

Dagli Atti traspare molta preoccupazione, si dice che allora gli impiegati non potevano passare più dei due terzi dell'orario di lavoro al computer, c'è la paura che i "distributori automatici di banconote" eliminino la figura del cassiere, ma si teme anche per figure come commessi, segretarie, sportellisti e personale di agenzia.

Arrivano allora le prime "operazioni in tempo reale" e i timori che l'informatica porti con sé falle per il "segreto bancario".

Le principali conseguenze dell'automazione riportate sono la "noia" in tutti i reparti in cui si usa la nuova tecnologia, che magari a noi oggi fa un po' sorridere, la riduzione delle capacità professionali richieste e il fatto che la produttività individuale venga misurata con il computer, 30 anni dopo quella "misura della produttività individuale" esacerbata dal contesto contribuirà a portare lo stress lavoro correlato in banca.

Ma viene posto l'accento anche sul mutato clima all'interno delle agenzie perché, si scrive, "l'uso del computer innervosisce, il ritmo imposto dalla macchina rende le persone aggressive e i rapporti con la clientela si fanno meno calorosi e più automatici".

Le previsioni fatte 40 anni fa sono di un aumento dei servizi che la banca andrà a offrire e la tendenza a creare agenzie satellite molto automatizzate per operazioni semplici collegate a una sede di riferimento dove invece siedono le maggiori competenze.

Si somma a tutto l'incertezza per il futuro, la preoccupazione di sindacalisti e lavoratori per i riflessi devastanti che questo avrà sull'occupazione.

In realtà in Italia l'occupazione nelle banche è continuata a crescere per i 15 anni successivi (va tenuto conto del contesto economico degli anni ottanta) e i tempi di realizzo delle previsioni fatte sono stati ben più lunghi di quello che si aspettavano.

Come dire, molti degli scenari tratteggiati si sono verificati, abbiamo solo avuto più tempo.

Nonostante i quasi 40 anni che ci separano, ancora oggi ci adoperiamo su temi quali la scomparsa dei cassieri.

In Statistica spesso si usa il passato per prevedere il futuro (le serie storiche per fare i forecast), da questo libretto ingiallito del 1981 possiamo dedurre che non esistono determinismi tecnologici e anche quando riusciamo a prevedere i mutamenti è ben difficili immaginarne i tempi. E' altresì evidente che un sindacato che si limitasse a contestare a posteriori sarebbe irrimediabilmente sconfitto.

Se il punto decisivo è l'intervento a priori allora servono conoscenze tecniche e gestionali, capacità di intervento, la costruzione di strumenti di verifica, una richiesta forte di Formazione di qualità per i dipendenti e soprattutto serve la partecipazione a tutti i livelli.

L'algoritmo non solo si deve contrattare ma si può anche contestare, ci sembra che le macchine facciano cose incredibili solo perché sono infinitamente più veloci di noi, ma il giorno in cui le loro capacità generali saranno pari alle nostre è ancora lontano, se mai arriverà.

Gli algoritmi ottimizzano sempre, ma "ottimizzare" in matematica come in informatica vuol dire sempre massimizzare (o minimizzare) qualcosa, forse questo è un punto da cui cominciare.

Laura Marchini

Photo by [cathyse97](#) 