

# Smart Working:

## una prima valutazione del questionario Intesa Sanpaolo

L'impatto del COVID-19 sull'organizzazione del lavoro nelle banche è stata notevole: sia nella prima che nella seconda fase di *lockdown*, il ricorso allo *smart working* è arrivato a coinvolgere quasi tutto il personale di sede e (con i turni) anche quello di filiale.

Nello scorso mese di ottobre abbiamo proposto a un gruppo di lavoratori (iscritti o meno alla nostra sigla) la compilazione di un questionario conoscitivo sulla loro esperienza di *smart working*. Si tratta di un questionario predisposto da un gruppo di lavoro esterno per approfondire la conoscenza sul fenomeno, che ha coinvolto quasi 3.000 lavoratori di settori diversi.

In Intesa Sanpaolo il campione esaminato è stato di circa 200 lavoratrici e lavoratori; la loro collocazione lavorativa è variamente distribuita su uffici di sede e filiali (Retail, Exclusive e Imprese). Non si tratta di un campione rappresentativo secondo rigorosi criteri scientifici, ma può fornire indicazioni utili per cominciare a elaborare una strategia sindacale adeguata al futuro che verrà.

Il campione si è dimostrato leggermente sbilanciato in termini di genere e di inquadramenti: oltre il 60% sono donne e i quadri (45% contro il 55% degli impiegati) sono un po' più numerosi del reale. Fedele la rappresentazione in base all'età, con oltre l'80% che supera i 40 anni.

Proveremo a evidenziare i dati che appaiono più significativi nel vissuto dei lavoratori in SW e che possono segnalare, a nostro avviso, particolari punti di attenzione per una piattaforma rivendicativa sindacale in materia. La differenza di risposte tra i "nostri iscritti" e gli "Altri" non è sempre significativa; quando ciò accade, andiamo a segnalarlo.

Solo il 12% aveva lavorato in SW prima del *lockdown*; l'88% ha cominciato dopo, per la prima volta, e in maggioranza per disposizione aziendale (64%): solo il 34% afferma di averlo chiesto personalmente.

La maggior parte ha lavorato da casa, con mezzi tecnologici messi a disposizione dall'azienda.

In linea di massima (al 68%) si è lavorato da casa 1 o 2 giorni la settimana. Come è stato usato il tempo risparmiato in spostamenti casa-lavoro? Il 53% sostiene di aver dedicato più tempo a se stesso, alla casa, a parenti e conoscenti, ma oltre il 22% (dei nostri iscritti) sostiene di aver lavorato di più (percentuale che sale al 36% per gli "Altri").

La maggioranza (55%) sostiene che lavorare da casa sia "*meno dispersivo e più efficiente*", ma di contro c'è anche un 25% che pensa esattamente il contrario.

Una larga parte (50%) sostiene che non ci siano state variazioni nella gestione del proprio orario di lavoro, ma il 32% pensa invece che sia stata più "*elastica*".

Il campione si spacca esattamente a metà sulla domanda concernente la "*possibilità di interrompere o riprendere il lavoro in qualunque momento*": il diritto alla disconnessione non è percepito come strumento realmente attivabile dalla metà dei rispondenti. Sensazione rafforzata dalla risposta alla domanda se l'orario di lavoro sia aumentato o diminuito: mentre il 69% dei nostri iscritti afferma che è rimasto invariato, oltre il 28% sostiene che l'orario è aumentato (questo dato "peggiora" nelle risposte degli "Altri", dove sale al 44% la percentuale di chi afferma di avere orari più lunghi).

Oltre il 96% sostiene che la struttura organizzativa precedente è rimasta la stessa (composizione team, riporti gerarchici, procedure interne, relazioni lavorative tra dipendenti di pari livello...), mentre sorprende scoprire che: 1) solo il 47% del campione è a conoscenza del fatto che l'azienda usa dei sistemi per misurare la produttività; 2) il 42% afferma candidamente di non saper rispondere.

Interessante anche notare come quasi il 20% del campione non si sia reso conto che l'azienda non paga il ticket pasto durante lo SW, mentre a livello "rivendicativo" oltre il 48% chiede che il ticket venga pagato lo stesso e un altro 29% vorrebbe chiedere all'azienda di "riconoscere una *"indennità" a fronte del suo risparmio economico e per il consumo di mie risorse (elettricità, eventualmente strumenti di lavoro, climatizzazione, etc.)"*.

Piuttosto significativo anche il cambiamento che la combinazione *Covid + Smart Working* ha portato nella "vita sindacale" dei lavoratori, indebolendo la possibilità di partecipazione. Prima, infatti, partecipava *"sempre"* alle assemblee e alle discussioni sindacali il 30% del campione dei nostri iscritti (solo il 16% degli "Altri") e *"talvolta"* il 54%, mentre dopo solo il 9% ha potuto continuare a partecipare e una buona metà sostiene di non averlo più potuto fare: una percentuale significativa del 27% esprime l'esigenza di voler riprendere a partecipare attivamente.

C'è una grande "domanda di sindacato", insomma, perché il 58% dice che chi lavora da remoto ha bisogno di rappresentanza sindacale *"più di prima"* e il 38% dice *"come prima"*. Anche qui il dato è migliore tra gli iscritti, rispetto agli "Altri".

Molto significativa anche la risposta alla domanda *"cosa ti manca del lavoro d'ufficio"*: il 15% dice *"nulla"* e il 17% l'uscita dal luogo domestico, ma la maggioranza segnala al 44% le *"relazioni interpersonali"* e il 24% *"le interazioni con colleghi e i responsabili"*. Come è facile intuire, il lavoro è anche socialità e relazione umana, farlo in solitudine crea problemi...

Più controversa la questione della sicurezza nel lavoro svolto da casa. Oltre il 42% non sa che anche il lavoro da remoto è sottoposto alle leggi della sicurezza sul lavoro (L. 81/2008), il 50% non conosce l'esistenza del DVR (Documento Valutazione del Rischio), il 75% non sa se esso contiene anche una sezione dedicata allo stress lavoro-correlato, oltre l'86% non sa se il DVR è stato aggiornato per il lavoro da remoto. Tra i nostri iscritti la consapevolezza è un po' superiore.

Analoga dispersione delle risposte emerge sull'adeguatezza della propria postazione lavorativa in termini di ergonomia, illuminazione e climatizzazione: solo il 36% la considera adeguata, mentre il 41% risponde di no e il 22% risponde di non sapere.

Infine vale la pena rilevare, grazie alle risposte aperte, il punto di vista dei lavoratori sull'evoluzione "futura" dello strumento: almeno due terzi del campione considera il lavoro da remoto come soluzione valida, circa un quarto lo considera positivo e solo l'11% esprime un giudizio negativo.

In conclusione ci sembra di poter dire quanto segue:

- il ricorso allo *smart working* ha rappresentato **un'improvvisa e imprevista soluzione d'emergenza** per gran parte dei lavoratori coinvolti;
- **c'è un diffuso disincanto** rispetto alla fisionomia concreta che il lavoro da remoto assume nella sua applicazione domestica e la sensazione/paura di un peggioramento della qualità del lavoro;
- **c'è una forte esigenza di socialità interpersonale**, rispetto ai rischi di solitudine e isolamento (correttamente percepiti);

- **c'è una persistente o addirittura accresciuta “domanda di sindacato”**, che si esprime attraverso la richiesta di partecipazione assembleare, discussione, confronto, assistenza;
- **esiste una scarsa consapevolezza dei diritti** connessi al lavoro da remoto e delle modalità con cui farli valere, in particolare su postazione lavorativa e sicurezza;
- **emerge, in embrione, l'insorgenza di istanze rivendicative**, che partono dal ripristino del buono pasto, per arrivare a una condivisione dei costi connessi al lavoro da remoto, di cui l'azienda si dovrebbe far carico.
- **La consapevolezza che il lavoro da remoto diventerà una componente strutturale**, che va però regolamentata e normata sul piano legislativo, sindacale e contrattuale.

Come prime conclusioni pensiamo che il lavoro di inchiesta sullo *smart working* debba essere esteso e approfondito. Dalle prime analisi sulla sua applicazione di massa emerge come debba passare da soluzione obbligata per gestire l'emergenza a una modalità lavorativa contrattata in modo molto più completo e tutelante.

In questa direzione vanno posti come requisiti la volontarietà, l'adeguatezza della postazione, l'introduzione di limiti operativi alla durata della prestazione lavorativa che rendano automatica la disconnessione, la vera flessibilità degli orari da parte del lavoratore, la condivisione dei risparmi di costo aziendali attraverso compensazioni economiche, il recupero pieno del ticket pasto.

Su queste evidenze occorrerà lavorare per recuperare il pieno controllo dello strumento.

**C.U.B.-S.A.L.L.C.A. *Intesa Sanpaolo***

[www.sallcacub.org](http://www.sallcacub.org)

[sallca.cub@sallcacub.org](mailto:sallca.cub@sallcacub.org)

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

F.i.p. 12.12.2020