

## **Unità Locale Lecce**

### **Abstract. Progettazione. La figura del progettista: autorappresentazione e riconoscimento sociale**

Il settore della progettazione, ed in particolare quello della progettazione su bandi per avere accesso ai fondi strutturali dell'Unione Europea, è un settore che - specie negli ultimi anni - ha garantito un bacino di allocazione lavorativa, fortemente flessibile, per un numero sempre crescente di giovani e meno giovani in possesso di titoli di studio medio alti e qualificate competenze professionali.

L'ambito lavorativo della progettazione è particolarmente variegato, multiforme e di non sempre facile definizione, probabilmente anche per questo, nonostante l'importanza, le intelligenze che coinvolge, il peso e l'indotto economico che crea, ad oggi, per lo meno in Italia, non sono molti i contributi scientifici che hanno tentato di analizzarne le caratteristiche. L'attività di ricerca ha fornito un primo contributo in questa direzione, ricostruendo le tipologie di impiego e le ricadute sociali che tali tipologie hanno sul piano dei rapporti sociali e sulle forme dell'autorappresentazione dei progettisti salentini. Particolare attenzione è stata riservata all'ethos dei progettisti, i quali affiancano condizioni di lavoro a volte precarie a forme di flessibilità in alcuni casi remunerative, sviluppando così interessanti percorsi di soggettivazione, con ricadute identitarie contraddittorie. L'universo di questi lavoratori, molti dei quali con lauree in sociologia, scienze della comunicazione, scienze politiche, è stato indagato con il ricorso a interviste a testimoni privilegiati, interviste semistrutturate, una serie di focus group nei quali si è prestata particolare attenzione al percorso formativo, alle condizioni di lavoro, all'autorappresentazione, all'identità.

### **Abstract. Lavoratori Call Center**

Il lavoro qui presentato intende indagare la dimensione del cosiddetto "precariato intellettuale" all'interno dei call center prendendo in esame due casi studio salentini, l'azienda Comdata, con sede a Lecce, e l'azienda Call&Call, con sede a Casarano. Entrambe sono state individuate, attraverso uno studio preliminare, come casi particolarmente rilevanti per le finalità della ricerca in quanto emergono come realtà maggiormente consolidate in termini di numero di dipendenti e di commesse, nonché come realtà che in un certo qual modo infrangono l'immagine sociale comune del call center.

I dati raccolti attraverso la conduzione di interviste semi-strutturate ad un campione di 20 operatori

con lauree c.d. "deboli" (sociologia, scienze della comunicazione, scienze politiche) e con contratti sia a tempo indeterminato che determinato, assunti dalle aziende stesse o in somministrazione, rimandano a due temi che meritano di essere analizzati in profondità. Da un lato, come anticipato, viene fortemente depotenziata l'immagine sociale del call center come luogo ad alto grado di precarizzazione ed insoddisfazione economica; dall'altro si delinea con forza, passando in rassegna le narrazioni stimulate dalle interviste, l'idea del call center come fabbrica post-moderna, corollario di un'economia dell'informazione e di una società iperconnessa. Quest'idea è legata ad un inevitabile grado di alienazione e di perdita di identità professionale, identità costruita attraverso anni di studi, sulla quale sono stati investiti sogni e progetti sia degli attori in causa che, spesso, anche del nucleo familiare di provenienza.

L'associazione al lavoro in fabbrica proposta da alcuni intervistati trova conforto in Gallino il quale, riferendosi esplicitamente anche al caso dei call center, parla di *lavoro razionalizzato* "strettamente vincolato da fattori tecnici e organizzativi [...] quali: descrizione delle mansioni; prescrizioni degli uffici tempi e metodi; ritmo lavorativo imposto dalle macchine, oppure dalle pressioni del cliente o dal flusso produttivo, nonché controllato dai capi, con o senza l'ausilio di tecnologie informatiche" e aggiunge "in questi luoghi, i ritmi di lavoro sono oggi altrettanto serrati di quanto non lo fossero su una linea di montaggio o in una sala presse degli anni Sessanta [...] Si tratta di situazioni in cui, anche se l'Ufficio tempi e metodi non è più in primo piano, Ford e Taylor sembrano essere più che mai gli ispiratori dell'organizzazione dei modi di lavorare".

Come si è rilevato nel corso delle interviste, quello del call center è senz'altro un ambito lavorativo in grado di assorbire laureati in discipline "deboli" e si presenta come contesto occupazionale de-qualificato, routinario, nel quale l'ethos delle flessibilità come opportunità di sviluppo delle competenze trova difficilmente una sua manifestazione. La flessibilità, come scrive Sennett nella prefazione a *L'uomo flessibile* implica una messa sotto accusa delle atrofizzazioni burocratiche e della "cieca routine". Ai lavoratori si chiede di abbandonarsi ad una maggiore versatilità, ai cambiamenti, si chiede in definitiva di correre dei rischi. La carriera (*career*), termine che implica una prospettiva di lungo termine ed una direzione ben precisa, viene sostituita dal lavoro (*job*) in cui blocchi occupazionali possono essere gestiti dai dirigenti con maggiore disinvoltura e spesso con prospettive di medio-breve corso. Come rileva ancora Sennett, oggi il termine flessibilità viene utilizzato per aggirare le connotazioni negative del concetto di capitalismo: "si sostiene quindi la tesi che, opponendosi alla rigidità della burocrazia e riservando maggior attenzione al rischio, la flessibilità consenta agli individui un maggior controllo sulla propria vita". E, tuttavia, malgrado si sia tentato di veicolare il concetto di flessibilità nei termini di un'accezione positiva, come

*opportunità* da sfruttare, il punto di contatto fra precarietà e flessibilità è il senso di inevitabile ansietà che entrambi i concetti generano, ansietà radicata in una sostanziale mancanza di solide prospettive future, nell'impossibilità di una progettualità di lungo termine.

Rifacendoci alla definizione data da Alberto Bisin, "quella del precario è la condizione in cui si trova un lavoratore in un'occupazione con minime prospettive di avanzamento in carriera e/o di trasformazione a tempo indeterminato e in un mercato di lavoro caratterizzato da alta e cronica disoccupazione. [...] La precarietà sopraggiunge quando il lavoro non ha prospettive di carriera e/o quando la transizione da un lavoro ad un altro comporta in media lunghi periodi di disoccupazione". Emerge da questa definizione una dimensione di precarietà economica parallela o complementare ad una dimensione di precarietà "identitaria" nel senso specifico dell'identità professionale. Come riporta Gallino infatti, "la maggior parte dei lavori flessibili non consente di accumulare alcuna significativa esperienza professionale trasferibile con successo da un datore di lavoro all'altro. [...] essi non permettono all'individuo né di costruirsi una carriera, né un'identità lavorativa. Ma quest'ultima non rappresenta un elemento supplementare o accessorio dell'identità personale e sociale: è il suo fondamento stesso". Non va dimenticato, infatti, che il rapporto denominato *Pour un travail dècent* presentato nel 1999 a Ginevra dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro, rileva come uno dei cardini della sicurezza economica e sociale del lavoratore proprio la *sicurezza professionale*, intesa come possibilità di valorizzare la propria identità professionale attraverso l'accrescimento delle competenze ed il delineamento di un proprio profilo professionale stabile e riconoscibile. Questa retorica è stata pienamente accolta anche dalla Commissione europea attraverso politiche attive di finanziamento e supporto dei percorsi di *Lifelong* e *Lifewide Learning*, salvo poi non predisporre adeguate modalità di assorbimento del popolo dei lavoratori della conoscenza. Nella prefazione al Libro bianco, *Insegnare e apprendere. Verso la società conoscitiva* della Commissione europea si legge che scopo delle proposte contenute nel volume è "preparare gli europei ad una transizione morbida verso una società fondata sull'acquisizione di conoscenze e nella quale non si smetta di apprendere ed insegnare per tutta la vita. In altri termini, verso una società conoscitiva". La domanda, inevitabile, è a quale tipo di conoscenze il documento si riferisca ed in che modo esse debbano essere valorizzate. Poco più avanti si abbozza un tentativo di spiegazione: "sempre più la posizione di ciascuno di noi nella società verrà determinata dalle conoscenze che avrà acquisito. La società del futuro sarà quindi una società che saprà investire nell'intelligenza, una società in cui si insegna e si apprende, in cui ciascun individuo potrà costruire la propria qualifica". E' autoevidente, tuttavia, come questa formazione continua e questa valorizzazione di conoscenze e competenze abbia un'accezione, pur mai esplicitata, principalmente

di carattere tecnico. Per contro gli studi umanistici puri sembrano essere entrati in un vortice di progressiva svalutazione sia dal punto di vista dei ritorni economici che del vero e proprio riconoscimento professionale; nei fatti, il sistema scolastico, in particolare per lauree ritenute deboli, non ha migliorato le prospettive lavorative dei giovani. Come scrive Standing, “se l’istruzione diventa un bene in cui investire che però non da alcun ritorno economico, si tratta, semplicemente, di una frode. [...] E’ una situazione che non può non sortire uno stato di frustrazione in qualche modo endemica”. In definitiva, l’istruzione universitaria deve diventare sempre più *funzionale* all’apparato economico neo-liberista. I percorsi di formazione superiore che non raggiungono pienamente questo risultato sono, di conseguenza, penalizzati in partenza.

Del resto una garanzia di autoefficienza economica appare essere, dai dati raccolti, molto spesso l’unico elemento di ancoraggio ad un lavoro non ambito, ma sempre più spesso cercato, nel quale non ci si identifica ma per lo più si transita, per periodi più o meno lunghi, in attesa di finestre di opportunità professionali che un mercato del lavoro asfittico, specie per le cosiddette lauree deboli, appare a restio a concedere.

Standing analizza il precariato in un’ottica prettamente macrosociale e macroeconomica, difatti egli evidenzia come “milioni di persone, sia nelle economie opulente che in quelle emergenti, sono entrate nel precariato: un fenomeno che, per quanto abbia caratteristiche legate con il passato, è del tutto nuovo. Non ha alcun nesso infatti né con la classe operaia né con il proletariato” e aggiunge che “si può infatti affermare che il precariato non sia già, nel senso marxiano del termine, una classe per sé, ma una classe in divenire”. In linea con Bisin egli evidenzia come “essere precari significa non avere la possibilità di identificarsi in modo certo e stabile con il proprio lavoro” e non avere praticamente nessuna forma di controllo su di esso, idea nella quale è evidente la concezione marxiana dell’alienazione. Rilevante, ai fini di questa ricerca, è porre in evidenza come ad una relativa stabilità economica, comunque garantita dai call center presi in esame attraverso un puntuale e rigoroso inquadramento contrattuale, si abbina però una quasi totale perdita di identità professionale. Come rileva Standing infatti, questi uomini e donne, “quando vengono assunti, occupano posti che non danno prospettive di carriera, per cui non vi è una tradizione o una memoria condivisa e non si prova la sensazione di appartenere a una comunità occupazionale inquadrata in pratiche consolidate”, ciò conclude Standing, non può che aumentare il senso di alienazione e strumentalizzazione nell’assolvimento del proprio compito.

E’ inevitabile parlare di alienazione dal momento che, come rileva Harvey, la quantità di output in termini di produttività e profitto che derivano da una qualsiasi azienda altamente razionalizzata attraverso un alto grado di organizzazione e di dettagliata divisione sociale del lavoro va a scapito

del benessere mentale, emotivo e fisico del lavoratore. Il lavoratore si trova ad essere ridotto ad un "frammento di essere umano". Prosegue Harvey, nel momento in cui l'intelletto è gradualmente incorporato all'interno delle macchine, l'unità tra la dimensione intellettuale e quella puramente manuale o meccanica del lavoro si infrange. I lavoratori diventano operatori macchine, appendici delle stesse. Ne consegue un inevitabile perdita della dimensione creativa e della motivazione. Questa fattispecie di lavoro *per* il capitale diventa vuoto e privo di significato. La realtà del call center ci appare ben rappresentata da una riflessione di Ponzio sulla natura della comunicazione della forma sociale capitalistica: "nella forma di produzione capitalistica, comunicazione e mercato, essendo lo scambio essenzialmente scambio di merci, coincidono; e la tendenza alla comunicazione totale è la tendenza al mercato totale, sia come estensione, sia come possibilità di trasformazione in merce di qualsiasi cosa". Di fatti il servizio assistenza clienti viene offerto (o venduto, a seconda dei casi) come una merce complementare, accessoria ad un prodotto già acquisito. Una comunicazione serrata, binaria potremmo dire, stando alle ricorrenti immagini fornite dalle interviste in cui si descrive una comunicazione operatore-cliente sempre più ripetitiva ed alienante, che è diventata essa stessa un prodotto.

#### **Abstract. L'università e la ricerca scientifica**

L'università come contesto consente di verificare la creazione di una concezione del sé flessibile connessa a professionalità di alto livello nell'ambito della ricerca; inoltre permette di verificare se e in che modo il processo di socializzazione al lavoro di ricerca (ivi comprese la partecipazione a reti internazionali e a gruppi di lavoro non locale) presenti differenze tra giovani studiosi a seconda delle discipline di riferimento (in particolare la differenza tra discipline umanistiche, sociali, scientifiche e tecniche).

Il gruppo di ricerca che si è proposto di avere come oggetto di studio i lavoratori della conoscenza che operano nelle università ha voluto costruire e somministrare un questionario online ad assegnisti e ricercatori a tempo determinato che avessero, insomma, alle spalle almeno un dottorato di ricerca e qualche altro anno di esperienza di contratti precari. Sono stati contattati tutti coloro che appartengono a università di piccole e medie dimensioni del centro e sud Italia e abbiamo ottenuto 197 risposte da parte di ricercatori di differenti ambiti disciplinari. Costoro sono stati confrontati sulla base di dimensioni che riguardano il percorso disciplinare, professionale e contrattuale in ambito universitario – compreso il numero e i tipi di contratto, le esperienze all'estero, le attività didattiche e amministrative ed eventuali attività non "consone" alla professione di ricercatore; il capitale sociale di riferimento interno ed esterno all'ambito accademico; il coinvolgimento in realtà civico-politiche al fine di comprendere l'eventuale impegno del ricercatore sul territorio anche fuori dal proprio ruolo accademico.

Una seconda fase, invece, comprende un approfondimento di queste tematiche sui ricercatori precari dell'Università del Salento, concentrando l'attenzione soprattutto sul confronto tra ricercatori che provengono dall'area sociale e umanistica e quelli provenienti all'ambito scientifico e tecnico, ciò con riferimento alle prospettive lavorative fuori o dentro l'università, il legame con il territorio produttivo e civico, la costruzione del sé soggettivo e professionale, il capitale sociale di riferimento quale punto di forza/debolezza per continuare o abbandonare l'attività di ricercatore.

### **Abstract. Digital Media Workers**

Abbiamo orientato il nostro contributo nazionale sui Digital workers coinvolti nel progetto: Lecce candidata a capitale europea cultura 2019.

L'obiettivo è stato fotografare le dinamiche che hanno alimentato questo evento e professionalità dei nuovi media che sono scese in campo.

La nostra analisi di caso ha analizzato l'operato delle professioni di comunicazione e dello spazio pubblico che si sono mobilitate per l'occasione. La metodologia qualitativa scelta per indagare come i digital workers autocomprendono il proprio profilo professionale è rilevata attraverso focus group e interviste in profondità.