

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA

Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia

e Psicologia Applicata

CORSO DI LAUREA IN CULTURE, FORMAZIONE e SOCIETA' GLOBALE

Il lavoro informatico per il fashion & luxury

in una realtà veneta

Relatore: prof. Devi Sacchetto

Laureanda

Marina Rizzi

Matricola nr 1242480

Anno Accademico 2021 2022

Sommario

Introduzione	3
1. Il lavoro informatico come business.....	8
1.1 Sviluppo tecnologico nella manifattura.....	8
1.2 Le figure lavorative nell' informatica.....	9
1.3 Il lavoro nella ICT oggi.....	11
1.4 L' informatica per il fashion & luxury	16
1.5 Moda, Covid e metaverso.....	18
2. Il lavoro IT in una realtà veneta	22
2.1 IT nella rete globale del valore	22
2.2 Un modello organizzativo.....	25
2.3 Soggettività ibride per un mondo di opportunità	29
2.4 I tempi obbligati e la flessibilità	35
2.5 Tempo di lavoro e smart working.....	42
3. Il lavoro per l'arricchimento	48
3.1 Un'economia per l'arricchimento.....	48
3.2. La tendenza	51
3.3 Il profitto dal lusso nella rete globale.....	55
3.4 ICT, intelligenza artificiale, automazione	58
3.5 App e piattaforme	62
4. Dalle tecnoutopie alla realtà	69
4.1 Immaginare il futuro.....	69
4.2 Il lavoro delle donne nell'ICT	74
4.3 Welfare e digit labor.....	77
4.3 Difendere i lavoratori della ITC.....	84
4.5 La disconnessione	91
Conclusioni	96
Bibliografia.....	99
Sitografia.....	103

Introduzione

L'analisi della dimensione del lavoro informatico in un settore specifico come quello delle tech companies e indirizzato al servizio ad un ambito produttivo ancora più specifico, che è quello del F&L, si sviluppa attraverso una ricerca etnografica che ha la finalità di presentare il lavoro tecnologico e le questioni che lo riguardano in un modo che non sia "disincarnato" (Redini, 2017), ma intercetti invece la quotidianità che rivela le molteplici sfaccettature di una realtà lavorativa e sociale.

Aggiungere una nuova ricerca nel settore del lavoro informatico ha anche lo scopo di evidenziare la dimensione esperienziale di questo ambito lavorativo, in modo che si possa superare una visione descrittiva da "tecnologi" che non coglie invece i pensieri, i problemi e le condizioni di vita di chi questo lavoro lo fa, da poco o da tanto tempo (Redini, 2017).

La ricerca nasce da un punto di vista privilegiato, che è quello di chi è nel settore fin quasi dai suoi albori, dalla metà degli anni Ottanta e quindi è testimone delle profonde trasformazioni di cui il comparto tecnologico è stato ed è attualmente protagonista. Ma il carattere della ricerca non vuole essere certamente biografico anche se si è voluto dare spazio alle voci e alle esperienze diverse di chi nel lavoro dell'Information Technology è approdato per scelta o per caso, durante periodi storici recenti ma diversi, con una età anagrafica diversa, con ruoli professionali differenti, comunque con tutta la sua storia vissuta, pesante o leggera, sulle spalle.

Le interviste semi strutturate sono state il mezzo metodologico adottato primariamente per raccogliere le riflessioni dei lavoratori e lavoratrici, selezionati secondo una campionatura che considera oltre alle diverse biografie delle persone anche gli ambiti organizzativi dell'azienda dove lavorano, escludendo però il marketing, l'ufficio finanziario e anche la struttura commerciale, che pur ha fornito molto materiale sugli andamenti economici del mondo del F&L.

Il rischio che si è cercato di ovviare è quello di raccogliere pareri, opinioni, pensieri che fossero in sintonia con quelli di chi li ha raccolti, cadendo nel "bias" del ricercatore. Per superare il problema, le interviste sono state proposte specie a lavoratori e lavoratrici con cui non esistessero particolari legami gerarchici, di team o anche di tipo informale (quelli che si creano alla "macchinetta del caffè). C'è chi ha

aderito con curiosità se non con interesse e con cui il rapporto si è costruito di conseguenza, altri hanno preferito non considerare la proposta.

La ricerca si basa su 10 interviste a informatici della struttura tecnica, sviluppatori, analisti fino ai project manager, due dei quali erano nella loro fase di preavviso prima di lasciare l'azienda, che si sono svolte tra marzo e maggio del 2022 nei locali aziendali e a cui le persone interpellate hanno "immolato" delle intere pause pranzo, o anche levatacce mattutine. L'intera azienda, così come è tipico di una realtà organizzativa in cui "essere informati" è prioritario, è presto venuta a conoscenza della ricerca in atto e molti dei non intervistati sono venuti a portare i loro suggerimenti ("scrivilo, scrivilo sulla tua tesi...") ma anche altri, stimolati ad hoc sulle questioni di interesse, hanno dato informazioni, testimonianze, riflessioni generali e particolari, proprio durante l'ora del pranzo, o della pausa caffè che di fatto rappresentano i momenti della socialità più importanti, e forse per questo particolarmente avversati dalla dirigenza.

Alle interviste ai lavoratori e alle lavoratrici informatiche si aggiunge l'intervista ad una funzionaria della FIOM (CGIL) di Mestre (VE) a cui riferisce il comparto aziendale che aderisce al contratto nazionale metalmeccanico, sui temi sindacali che riguardano l'IT.

La struttura dell'azienda è in continua evoluzione, come si addice ad un ambito estremamente dinamico che è frutto della convergenza di gestione informatica, innovativa per antonomasia, e di gestione del mondo del Fashion che si declina in molteplicità ricercate e ostentate per il carattere peculiare di originalità. La realtà organizzativa ha avuto origine nei primi anni duemila come effetto di un management buyout da una multinazionale americana e che è poi confluita nel 2019 in una "tech company" lombarda di livello nazionale, da cui è stata acquisita.

Il passaggio dal particolare al generale è stato impegnativo perché è rischioso fare generalizzazioni su un mondo del lavoro estremamente eterogeneo e composito come quello dell'IT, ma è pur vero che il confronto con la letteratura disponibile mostra che ciò che è emerso dalle interviste rispecchia un sentire comune dei lavoratori dei servizi informatici.

A partire da una descrizione "storica" della diffusione dell'informatica nelle aziende italiane e dalla conseguente richiesta di software che ha dato la stura all'originarsi di tante microimprese, e a molto lavoro autonomo, si descrive l'affermarsi di una tipologia di aziende che sono oggi le "tech companies".

Il lavoro nella ICT che si struttura nel servizio al mondo del fashion e del lusso si è rivelato come un business duraturo e redditizio come evidenzia l'andamento economico del comparto moda di alta gamma, con l'indissolubile legame con il "made in Italy" che funge da garanzia internazionale. Si tratta anche di un mondo che ha reagito all'evento pandemico proprio affidandosi all'incremento delle funzionalità informatiche dell'e-commerce e in generale del retail.

Le molte trasformazioni dell'ambito occupazionale del settore IT, che si sono succedute nel trentennio che la ricerca prende in considerazione attraverso il racconto dei protagonisti, hanno portato alla nascita di figure professionali completamente nuove, richieste dalla "rivoluzione internet", e alla necessaria ristrutturazione di quelle già esistenti. L'evoluzione e i cambiamenti sono analizzati secondo alcuni temi particolarmente sentiti da chi lavora nel settore o seguendo analisi di carattere generale, ma molto attuali, sulla digital transformation.

Nella prima parte, il ripercorrere le tappe del proprio iter professionale ha messo in luce le difficoltà degli informatici nel doversi fare carico di un complesso percorso formativo, che se nelle fasi originarie del lavoro nella IT si affrontava con spirito pionieristico di scoperta, senza un minimo know-how preesistente, oggi invece si scontra con lo scarso interesse delle aziende della IT, medie e piccole, di accollarsi l'onere di un percorso strutturato di formazione "long life" per i propri addetti, che resta quindi per lo più sulle spalle dei lavoratori. La formazione offerta oggi a livello istituzionale dagli istituti superiori e dalle università mostra un livello teorico che abbisogna di periodi più o meno lunghi di auto formazione sul posto di lavoro.

Il mondo informatico ha il compito di orchestrare le reti del valore e quindi ne è parte integrante e di conseguenza, pur posizionandosi nella parte alta della catena di fornitura, risente delle richieste di sempre maggiore velocità "produttiva" e di riduzione dei costi. Il connubio tra dinamicità del settore moda e vivacità dell'ambito informatico pone chi vi svolge la propria attività professionale in un crescente stato di pressione prestazionale. In tale ottica il discorso non poteva che volgersi al tema rilevante che riguarda i confini tra i tempi del lavoro e quelli del non lavoro. Si è andata confermando la tendenza ormai consolidata della "tracimazione" tra le diverse sfere del lavoro, del tempo libero, della partecipazione e della vita quotidiana, la cui definizione è sempre meno delineabile.

Tutti hanno provato l'alternativa dello smartworking e quindi ognuno ha riportato la sua esperienza a favore o meno di un nuovo modo di poter vivere il lavoro e la vita al di fuori di esso.

Una successiva analisi della questione valoriale "a chi serve il mio lavoro e perché lo faccio" viene inserita in quella più ampia dell'economia dell'arricchimento (Boltanski e Esquerre, 2019) che interessa il settore del fashion e del lusso attraverso la forma di valorizzazione della "tendenza", verso cui però gli informatici non dichiarano un particolare coinvolgimento, così come del resto si sentono estranei alle problematiche sociali della trasformazione digitale, ma ne colgono perlopiù gli aspetti utilitaristici.

Il tema dell'atteggiamento sulla digitalizzazione ha introdotto l'analisi della spinta individualista che pervade oggi il modello lavorativo informatico e forse più in generale la società digitale, che nello specifico caso considerato, ha abbandonato anche scelte organizzative prevalenti come il lavoro in team.

La piattaforma della società attuale è un'ulteriore testimonianza delle difficoltà di chi lavora a trovare forme collettive di risposta allo sfruttamento a cui è esplicitamente o implicitamente sottoposto e da qui la riflessione su una possibile proposta di welfare per il lavoro digitale e su cosa sia diventato il welfare per il lavoro subordinato, che riguarda tutti gli intervistati.

Tra le ipotesi iniziali della ricerca vi era quella di dimostrare quanto il lavoro informatico si potesse definire come un "lavoro ricco" per quanto concerne il riscontro retributivo, ma man mano che le interviste procedevano si è evidenziato che i lavoratori informatici declinano il concetto di "ricchezza" secondo un'idea di "privilegio" derivante dalle maggiori opportunità offerte dal tipo di attività, piuttosto che dal riscontro economico. Solo la funzionaria sindacale ha negato, secondo la sua esperienza, che si possa parlare di lavoro informatico come di un'attività particolarmente redditizia e privilegiata. Le difficoltà a parlare "serenamente" degli aspetti salariali, quasi a scoprire un nuovo tabù, non hanno comunque frenato le critiche a certe disposizioni organizzative poco in linea con le effettive possibilità che offrirebbe un lavoro "dematerializzato", prima fra tutte la flessibilità degli orari e di gestione dei compiti.

A chiusura delle riflessioni si è parlato del futuro, inserito in una più generale dissertazione sugli immaginari sociotecnici e delle aspettative di ognuno a riguardo; da chi è sul campo da più tempo traspare un'intima necessità di vedere riconosciuto lo sforzo formativo mai concluso di acquisizione di "capabilities" che non dovrebbero

andare perse, ma che si potrebbero condividere con i più giovani, quegli stessi giovani “nativi digitali” che ancora mostrano entusiasmo e dinamicità e da cui, di fatto, c’è molto da imparare, magari nel metaverso .

1. Il lavoro informatico come business

1.1 Sviluppo tecnologico nella manifattura

Dalla seconda metà degli anni Settanta il lavoro informatico ha cominciato a diffondersi capillarmente nelle aziende manifatturiere italiane, inizialmente imponendosi negli ambiti contabili, ma diventando rapidamente protagonista con la realizzazione dei vari sistemi informatici con cui si è organizzata la gestione centralizzata di tutti i settori aziendali.

Gli ambiti spaziano dalla gestione del personale (comunemente definita la gestione delle paghe) a quello più complesso della produzione, includendovi il ciclo attivo con le campagne di raccolta degli ordini dei clienti e quello passivo con gli approvvigionamenti delle materie prime e i rapporti con i fornitori. Inoltre, si prevede la gestione della movimentazione dei magazzini, allora in larga parte di proprietà dell'azienda stessa, fino alle spedizioni della merce. La gestione amministrativa è trasversale a tutti i settori e rimane preponderante.

Gli anni Settanta sono sovente individuati come una delle fasi cruciali di quella che comunemente si definisce come la terza rivoluzione industriale (Rifkin, 2011), in cui l'informatica, sulla spinta della ricerca elettronica, diventa il traino dello sviluppo tecnologico, grazie alle telecomunicazioni, con notevoli ricadute nell'ambito economico e lavorativo.

Fino alla fine degli anni Ottanta la struttura della produzione manifatturiera in Italia non è ancora entrata nella fase di terziarizzazione che caratterizzerà invece il periodo degli anni Novanta, per cui ogni azienda di grandi e medie dimensioni si dota di un ufficio di information and technology (IT), di un centro elaborazione dati (CED) di dimensioni variabili, anche a livello occupazionale, che sono proporzionali a quelle dell'azienda stessa e al suo business, ma anche connesse alla visione tecnologica più o meno lungimirante del management.

Il CED si caratterizza anche spazialmente per la presenza della "sala macchine" dove sono collocati i calcolatori, oggetti dimensionalmente ingombranti che richiedono un ambiente dedicato, pulito e a temperatura controllata, controlli e manutenzione frequente da parte del personale interno e del personale delle case di fabbricazione.

In pochissimo tempo, il CED diventa il fulcro attorno a cui ruota l'attività dell'impresa per cui, in generale, si pongono in atto, oltre ai consistenti investimenti nell'hardware,

pressanti ricerche di software che possano soddisfare le esigenze gestionali, scoprendo in quest'ultimo un ritardo di offerta che deve essere colmata rapidamente.

La richiesta di software gestionale per le imprese italiane richiede tempi veloci favorendo così lo sviluppo di software house, cioè piccole o medie imprese con una duplice vocazione che è quella sia di servizio ai CED aziendali con il body rental¹ del proprio personale sia di sviluppo in proprio e distribuzione di software specifico per le molte imprese manifatturiere e dei servizi.

Anche le software house conoscono una rapida trasformazione e quelle che riescono ad affermarsi e a sopravvivere ad una concorrenza agguerrita, con il tempo tendono a confluire in quelle che oggi vengono definite come tech company, organizzazioni più strutturate che vendono servizi tecnologici differenziati con un più consistente numero di addetti.

Dagli anni Duemila le attività delle tech companies sono imperniate sulla consulenza e la commercializzazione, anche in partenariato, di software sempre più specialistico, che può essere prodotto internamente, mentre è andata scemando l'attività di body rental, essendo sempre meno richiesta nelle aziende la presenza fisica di personale IT esterno.

1.2 Le figure lavorative nell'informatica

L'era informatica dei primordi con il suo affermarsi nelle aziende e quindi con la creazione dei CED interni prevedeva l'assunzione di personale con profili professionali che si andavano definendo sul campo.

Le figure lavorative più richieste in quel periodo, ma che poi a vario livello sono perdurate nel tempo, sono quelle dei sistemisti che si interessano dell'hardware, quelle degli sviluppatori di software che conoscono i linguaggi di programmazione, di analisti dei processi aziendali in grado di riportarli ad una gestione informatica, a cui si affiancano con responsabilità di management i project manager o a livello aziendale

¹ Con body rental si definisce l'affitto (oggi intermediazione di manodopera) di specifiche figure professionali nel settore IT per sviluppare progetti di software o sistemi informatici più in generale. Il personale specializzato che dipende da una software house o altra azienda ICT svolge la sua attività presso le sedi dell'azienda che ha richiesto il lavoro/ progetto(https://it.wikipedia.org/wiki/Body_Rental)

i responsabili del CED, che si interessano dell'impatto anche economico degli strumenti IT sul business.

È un mondo lavorativo nuovo, che si tratti di un'espansione occupazionale all'interno delle aziende o delle software house. Fin dagli albori queste figure lavorative inseguono il divenire tecnologico che si caratterizza nella velocità di sviluppo e trasformazione dei mezzi e delle competenze richieste. Gli intervistati che hanno iniziato il loro percorso lavorativo in quel periodo, ne riportano infatti il carattere pionieristico che ha riguardato sia l'approccio con le tecnologie sia i nuovi modi organizzativi.

"Il mio primo impiego è stato in un'azienda metalmeccanica (di Treviso che faceva camion), in cui stavano approntando il loro primo sistema informatico. Era il 1982, ero appena tornato dal servizio militare, grazie all'azienda, ho fatto i corsi classici prima da operatore, poi da programmatore e poi sono arrivato alla gestione del primo CED aziendale. Nei sei anni in cui sono rimasto lì ho fatto una carriera rapidissima, ricoprendo tutti i ruoli "informatici" anche perché l'azienda cresceva rapidamente e abbiamo informatizzato tutte le aree dal ciclo attivo a quello passivo, fino alla contabilità (con un sistema 34 dell'IBM)."

D1, 62 anni, Senior Project Manager, Diploma di Ragioneria

Il ruolo dell'informatica irrompe nei contesti lavorativi aziendali già strutturati con la sua promessa assolutamente innovativa di supportare i processi tecnico-produttivi rendendoli più fluidi, ma con la finalità ulteriore di un maggiore controllo gestionale utilizzato spesso per evidenziare i punti deboli del sistema interno. Il rapporto originario dell'informatica con il resto dell'attività aziendale classica ha risentito di questo compito caratterizzante, con la conseguenza che spesso la collaborazione tra gli apparati della IT e quelli aziendali è risultata solo parziale.

Se quindi essere occupati professionalmente nell'ambito informatico, in questi inizi di rapida diffusione e di particolare richiesta nel mercato del lavoro, ha esercitato una forte attrattiva su molti giovani dell'epoca freschi di diploma o anche di laurea, non è da sottovalutare lo sforzo prodotto sia in termini formativi che di inserimento nell'organizzazione del lavoro nelle aziende.

Il sapere professionale dell'ambito informatico si scopriva lavorando e non si poteva fare riferimento ad un particolare know how che anzi, spesso si generava ex novo sul campo, considerando che ogni realtà organizzativa possedeva delle peculiarità che dovevano incontrare le più corrette forme di traduzione tecnologica per essere valorizzate.

Il tema dell'approccio formativo ad una professione con ampi margini di novità e una richiesta di alta preparazione tecnica è uno dei punti su cui il riscontro che deriva dalle testimonianze raccolte è unanime: qualsiasi sia stato l'approccio di iniziazione al lavoro informatico, la preparazione superiore e universitaria di quel periodo tracciava esigui percorsi che risultassero consoni all'attività richiesta dai vari ambiti produttivi.

Sono laureato in ingegneria elettronica a Padova ... il primo approccio con l'informatica è avvenuto con i primi esami all'università, prima avevo un interesse solo dilettantesco, quasi hobbistico ... sto parlando degli anni 86/87. Ma all'inizio la cosa non mi piaceva nemmeno, anzi ad essere sincero mi faceva schifo al tempo. Ma non essendo un elettronico puro e non piacendomi la programmazione ho scoperto il data base e allora ho cominciato a lavorare sui data base... Sono entrato nel mondo del lavoro in un'azienda del turismo e sono stato dirottato, vista la mia formazione, a seguire l'ERP aziendale. Lì c'era un contratto turistico e facevo cose diverse, mi interessavo del sistema documentale, seguivo l'help desk di terzo livello, un po' di programmazione ... diciamo un factotum.

D2, 55 anni, Application Consultant, Laurea in Ingegneria Elettronica

1.3 Il lavoro nella ICT oggi

Dall'avvento di internet degli anni Novanta, le figure professionali della IT consolidate nel ventennio precedente hanno subito radicali trasformazioni e si sono aggiunti nuovi ruoli, anche in questo caso completamente da strutturare per quanto riguarda le capacità professionali, rincorrendo e sostenendo le trasformazioni tecnologiche e non solo, del mondo del business.

I centri di elaborazione dati sono andati scomparendo dalle aziende per il ricorso in ambito hardware al cloud, cioè ai server che fisicamente si trovano in data center distribuiti in varie parti del mondo e che lavorano in rete, con cui ci si collega tramite internet e che sostengono quindi l'apparato tecnico aziendale da lontano.

A livello di software, già da tempo le aziende non investono nella realizzazione di soluzioni ad hoc prodotte internamente come nei periodi precedenti, ma si rivolgono al mercato molto specialistico delle tech companies che propongono progetti mirati al settore di pertinenza, prevedendo ampi margini di personalizzazioni legate alle specificità della singola realtà organizzativa.

Si è superata così la necessità di disporre di hardware e relativo software residente in azienda, per cui il personale IT interno è stato numericamente ridotto a poche figure che devono interessarsi della ricerca delle proposte software disponibili sul mercato

e più adatte al business aziendale, con una competenza di quality assurance che possa garantire le qualità ed economicità dei prodotti da acquisire.

La tendenza all'esternalizzazione per le attività ICT è supportata dai dati del rapporto Istat (Istat, 2020, p.8) che evidenzia come nel 2019 il 63,0% delle imprese italiane si sia servito di personale esterno per la manutenzione di infrastrutture, supporto e sviluppo di software e di applicazioni web, gestione della sicurezza e della protezione dei dati. Sono le imprese dimensionalmente più grandi, con almeno 250 addetti, che maggiormente si rivolgono alle tech companies.

Il rapporto Istat (Istat, 2020), tra gli indicatori di digitalizzazione che segnano un divario più alto tra PMI e grandi imprese, individua proprio il numero di specialisti ICT, ormai progressivamente ridotto nelle imprese con meno di 100 addetti, dato che fa supporre che il ricorso all'esternalizzazione dei servizi IT procederà con un trend di crescita positivo.

Dai siti delle agenzie di recruiter del settore si evidenziano le nuove esigenze delle imprese che riguardano tra i primi i data scientist, coloro cioè che si occupano dei sempre più preziosi big data reperibili dalle piattaforme di e-commerce, dai social media e dalle piattaforme social di media sharing, e inoltre i data mentor che supportano le scelte digitali delle organizzazioni e l'acquisizione delle necessarie competenze per il loro personale.

Tra le figure più tecniche oggi si richiede competenza per la cyber security, per la gestione del cloud aziendale mentre per gli sviluppatori di software si ricerca una maggiore poliedricità di saperi per ciò che concerne i linguaggi e le logiche di programmazione.

Per valutare la situazione attuale nel campo informatico italiano ci si riferisce ancora al rapporto Istat (Istat, 2020, p.3) che pubblica un indice definito a livello europeo, il Digital Intensity Index, composto a sua volta da 12 indicatori di attività e caratteristiche aziendali di crescente importanza digitale (dalla percentuale di addetti connessi e connessi con device mobili alla presenza di specialisti ICT, la gestione di un sito web e di vendita on line con eventuale tracciamento e raccolta di informazioni, fino all'uso di servizi cloud o di robot e stampanti 3d nella produzione o all'analisi di big data).

Dai dati rilevati in riferimento al Digital Index solo il 18% delle piccole imprese (con un numero di addetti tra 10 e 49) si colloca su livelli medio-alti di digitalizzazione, quindi, svolge o si caratterizza in almeno 6 attività previste dall'indice. Sono invece le aziende

di maggiori dimensioni (numero di addetti superiore a 100) che raggiungono i livelli più elevati dello stesso indice prevedendo almeno 8 delle attività richieste nei loro processi organizzativi e produttivi (Istat, 2020, p.3).

Le frontiere della digitalizzazione sono in costante ampliamento, ma i dati rilevati da Istat evidenziano un mondo produttivo che per la maggior parte sembra non servirsi dei servizi resi disponibili dalla tecnologia di ultima generazione: almeno uno strumento di intelligenza artificiale (IA) viene utilizzato dal 26,5% delle grandi aziende, le piccole/medie imprese (PMI) si fermano al 7,9% mentre la quasi totalità delle microimprese non ne prevede nessun uso (Istat, 2020, p.4).

Il settore della logistica, in quanto attore principale delle catene di fornitura e della distribuzione dei prodotti, ha mostrato la sua essenzialità per il consumo nel periodo pandemico. Forte del ruolo di protagonista nelle reti produttive basate sul just in time, la logistica risulta l'ambito che più si serve dell'automazione nei centri di distribuzione e del software specifico (Warehouse management system, WMS) e che deve puntare all'aggiornamento e rinnovamento tecnologico continuo per rispondere alle trasformazioni del mercato (Polotti, 2021, p.33).

Per quanto riguarda gli investimenti in Italia nel settore dell'automazione, a detta delle stesse aziende, un ruolo primario appartiene agli incentivi del Piano di transizione 4.0 mentre, molto più recentemente, gli investimenti per la digitalizzazione e innovazione del comparto manifatturiero sono previsti nel Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e ammontano a più di 30 mld di euro, il 13% del totale del piano (Brugnoli, 2021).

Negli scenari macroeconomici considerati, le risorse anche ingenti rese disponibili non sono garanzia di risultati sicuri e soddisfacenti, e come sostenuto dall'economista Brugnoli (Brugnoli, 2021), perché la missione del PNRR finalizzata all'incremento della gestione digitale della manifattura italiana possa avere successo, deve incontrare le competenze territoriali, in ottica di strategia economica "glocale", e tra tali competenze vanno considerate quelle delle risorse umane che sono occupate nell'ambito informatico.

Dalle dichiarazioni dei giovani informatici interpellati, nonostante oggi esista una preparazione scolastica superiore specifica che consente di acquisire il titolo di studio di "perito informatico" o di "perito commerciale informatico" e si possa accedere poi ai corsi universitari di ingegneria informatica, permane lo scoglio rappresentato dall'entrata nel mondo del lavoro.

Per quanto riguarda la formazione, di informatica ho imparato poco alle superiori se non una forma mentis, ... per tutto il resto ... come lavorare, un linguaggio di programmazione, come strutturare il codice, assolutamente niente...ho imparato da solo, leggendo i manuali o on line, e poi direttamente sul campo provando a scrivere codice, facendo. Sono entrato in azienda come stagista, ho fatto 2 mesi, son partito da zero per quanto riguarda Oracle.

D3, Oracle Developer, 26 anni, diploma di perito commerciale informatico

A livello formativo , io sento che mi mancano molte cose sul project management, ma la partenza dal basso, conoscendo i programmi e avendo fatto un po' di esperienza lavorando con altri PM, mi ha permesso di imparare "copiando", assorbendo come una spugna quello che facevano gli altri e l'ho replicato, arrivando ad un metodo mio che uso tutt'ora, ma ci saranno sicuramente metodi più strutturati su cui c'è gente che ne sa molto di più di me .

D4, project manager (ambito Retail), 32 anni, laurea triennale in Ingegneria dell'Informazione

L'attuale segmentazione del comparto informatico in numerose attività settoriali legate sia alle caratteristiche delle organizzazioni a cui si rivolgono i servizi sia alla già citata trasformazione tecnologica, richiede in entrata una formazione tecnica molto specifica, della quale le tech companies, specie quelle medio piccole, tendono a non voler farsi carico. Oggi sono necessarie competenze proprie di ogni singola area della gestione aziendale che si serve di diversi prodotti informatici preposti. Sono richieste esperienze professionali nel Product Data Management (PDM), nel Product Lifecycle Management (PLM), nell' Order Management System (OMS), nel Supply Chain Management (SCM), nel Capacity Requirement Planning (CRP), nel Customer Relationship Management (CRM), nel Customer Master Data Management, nel Warehouse Management System (WMS) e altri ancora per ciò che riguarda contabilità e procurement, tutti a convergere su un Enterprise Resource Planning (ERP).

All'università ho imparato a gestire un data base, ma non in Italia ma durante l'Erasmus in Austria, dove erano già più avanti di noi, poi usavo i programmi per fare statistiche... in realtà non ho iniziato nell'informatica, ma facevo pianificazione e controllo commerciale. Nell'azienda precedente, se avevi voglia di fare, potevi fare le tue cose, non ti diceva niente nessuno. Così un po' alla volta ho preso dei pezzettini e alla fine ero l'interfaccia tra l'IT e il business dei vari dipartimenti.

D5, application manager, 48 anni, laurea in Statistica.

La differenza dell'aggiornamento formativo riservato ai propri dipendenti tra le grandi imprese e le altre è messo in evidenza dalla testimonianza di chi ha avuto una precedente esperienza in una tech company internazionale:

A livello di formazione, finché ero di là (multinazionale IT) mi veniva dall'azienda, anzi era pretesa, loro gestivano la formazione con una scuola che si doveva frequentare ogni anno per un nr di corsi obbligatorio, che poi questi corsi fossero attinenti a quello che facevi in azienda, ma non sempre, ho fatto dei corsi poco coerenti con il mio ruolo, altri molto più interessanti, validi. Qui

zero, anche se di fashion non ne sapevo niente.

D6, application consultant, 43 anni, laurea in Scienze dell'informazione.

Nelle precedenti aziende ho avuto un percorso di crescita e di formazione molto spinto, ho avuto formazione sia tecnica che organizzativa...da Team leader ho avuto formazione organizzativa con la gestione del tempo e delle risorse, coaching, gestione dei conflitti etc... Poi invece nelle aziende che seguivano il Fashion la formazione è stata fatta dai colleghi in affiancamento, quindi on the job. D9, support manager, 53 anni, maturità al Liceo classico.

Altre testimonianze sostengono lo sforzo prodotto nell'auto-formazione, derivante a volte dall'interazione con i colleghi che si rendono disponibili al passaggio delle informazioni.

Dall'azienda nessuna formazione "formale", zero proprio zero, poi informalmente tu impari dall'ambiente in cui sei, ti fai tanta auto formazione con gli strumenti che hai a disposizione e qui ce ne sono, non ci sono cose segrete e quindi puoi imparare a fare tutto, ma dal punto di vista dell'azienda non c'è nessuna direttiva ufficiale o politica di formazione.

D7, project manager (esperto CRM), 51 anni, laurea in Scienze forestali e ambientali

Qui, dal punto di vista formazione, zero, fatta tutta sul campo spremendo i colleghi, andando a vedere cosa fa questo cosa fa l'altro, ho un passato da tecnico informatico e quindi un po' mi è rimasta la possibilità di guardare dentro ai programmi. Nell'altra esperienza l'attività formativa era un po' più considerata però in generale si tende a buttare le persone un po' nella mischia, senza fare considerazioni per farle crescere professionalmente ma soltanto per avere un ritorno economico immediato. (D1)

Il risultato è che, ancora una volta, sul singolo ricade il peso formativo a livello professionale, gravato, nel caso specifico, dalla mancanza di direttive aziendali che rischiano poi ricadute sull'acquisizione di competenze che non giovano alle attività reali del business.

L'aggiornamento formativo è tutto a carico mio, e se non sei aggiornato è colpa tua...mi piacerebbe che l'azienda, dato che sei una sua risorsa, si facesse carico della tua formazione, ... "ti sprono a seguire dei corsi che possono essere utili per il mio business", ma ce ne sono pochissime di aziende così. Una persona che non è allineata con gli standard attuali non è vendibile. Pochissime aziende pensano al dipendente come ad un bene da mantenere efficiente... si chiede che sia lui ad aggiornarsi nel suo tempo libero.

D10, Java developer, 42 anni, laurea in informatica.

La formazione è sostanzialmente basata sull'auto-formazione...nella media direi ... dall'azienda viene pochissimo, sei tu che ti devi preoccupare del tuo aggiornamento e lo devi fare per conto tuo, qualcosa lo puoi fare in orario di lavoro, ma per lo più è tutto a tuo carico. Qualche volta è interessante perché scopri aggiornamenti che ti permettono di fare le cose in modo diverso, ma per lo più è una scocciatura... se fosse fatta dall'azienda sarebbe meglio, avrebbe più senso... (D2)

*Per la formazione è stato fatto tutto a livello personale, con qualche corso fatto a livello individuale e solo V** mi ha dato la possibilità di fare alcune certificazioni per una metodologia Agile.*

D8, project manager, 50 anni, diploma in Ragioneria.

La formazione per gli apprendisti spesso si risolve nella frequentazione degli stages semi-gratuiti o addirittura a pagamento offerti dalle tech companies stesse o dalle agenzie formative a cui queste si rivolgono.

1.4 L'informatica per il fashion & luxury

Nel tumultuoso affermarsi delle società di servizio informatico alle aziende negli anni Ottanta, un ruolo particolare spetta a quelle che si sono posizionate in una nicchia del mercato informatico italiano, rappresentato dalla consulenza alle aziende della moda (Fashion) e dell'oggettistica di lusso (Personal luxury goods), dalla pelletteria ai gioielli e orologi.

Il richiamo esercitato da un settore molto dinamico e molto redditizio che è strettamente connesso al successo internazionale del "made in Italy", coglie l'interesse dell'imprenditoria dei servizi tecnologici che riconosce la possibilità di un business fruttifero e duraturo.

Riferendosi all'ultima ricerca della Luiss business school e EY, i cui risultati sono stati pubblicati nel report Settore moda del 2020 (Luiss Business School, Ernst and Young 2020), e alle stime in essa contenute, è possibile sostenere che le aziende del fashion italiane siano tra le protagoniste a livello mondiale nella moda di alta qualità. Nell'Unione Europea il settore del fashion italiano ha un ruolo di assoluto rilievo in quanto fornisce il 60% dei prodotti del segmento e genera un terzo del valore del settore.

La qualità di alta gamma del "made in Italy" ampiamente conosciuta nel mondo, costituisce il 70% dell'export nazionale nell'ambito del fashion, mentre il giro d'affari generale del comparto moda in Italia nel 2019 ha di poco superato i 71 mld di euro (+20,8% sul 2015), e questo dato rappresenta l'1,2% del Prodotto interno lordo nazionale. La crescita media annua delle vendite nel periodo 2015-2019 si assesta sul 4,8%, e il contributo più rilevante viene dalla gioielleria (Area Studi MedioBanca, 2021, p.1).

In Europa si contano 38 gruppi con un fatturato che supera il miliardo di euro e tra questi 10 sono italiani. L'Italia risulta il paese più rappresentato a livello numerico, ma

il primato in termini di fatturato spetta alla Francia; infatti, al primo posto assoluto per giro d'affari tra i colossi mondiali si posiziona il gruppo francese LVMH (con 53,7mld di euro). In Italia lo stesso primato spetta al Gruppo Prada (con 3,2 mld di euro). Delle 177 maggiori aziende del settore che lavorano in Italia, 71 sono di proprietà straniera, in maggioranza francese (Area Studi MedioBanca, 2021, p.2).

Un ulteriore dato rilevante per avere il quadro più completo di quanto pesi questa branca produttiva nell' economia italiana è che un quarto dei fornitori dei gruppi europei del fashion è italiano e nella fascia più alta del mercato si arriva all' 80%, che sottolinea la qualità della filiera nazionale (Area Studi MedioBanca, 2021, p.2).

Come ancora riportato dal report della Luiss (Luiss Business School, Ernst and Young 2020), il mondo del fashion ha sempre considerato di primaria importanza perseguire la digitalizzazione della propria filiera, a pieno titolo inserita nello scenario delle reti di valore, con l'esternalizzazione della produzione e della distribuzione del prodotto e la concertazione con le fasi di creazione e marketing.

La gestione informatica delle aziende della moda, e in particolare del fashion dei brand di livello internazionale, ha come caratteristica implicita l'ampia flessibilità del software utilizzato che deve consentire un controllo logico e organizzativo sui processi che, a loro volta, sono contraddistinti da veloci ripensamenti, cambiamenti in corso d'opera a causa della originalità dei prodotti e delle molte varianti ad essi connesse come la stagionalità, le collezioni, i colori di tendenza, le richieste di diversificazione dei modelli sui vari mercati, fino alla gestione dell'abbigliamento formale o del "su misura".

In questo scenario si è inserita progressivamente un'ulteriore opportunità di business costituita dalla gestione digitale del retail, cioè di quella fase di commercializzazione del prodotto che nei recenti tempi pandemici ha richiesto le maggiori trasformazioni sul piano delle soluzioni di software, con la diffusione dell'e-commerce.

Per i brand del lusso italiani ha assunto un ingente rilievo gestionale a livello digitale anche il travel retail, quel fenomeno per cui molti turisti che visitano l'Italia si dedicano allo shopping di qualità nei luoghi di vacanza o negli outlet sempre più presenti sul territorio, producendo un aumento del giro d'affari di quasi il 100% nell'arco di dieci anni (Luiss Business School, Ernst and Young 2020).

1.5 Moda, Covid e metaverso

L'evento pandemico del 2020 ha inciso fortemente sulla positività dei trend di sviluppo del settore moda, in effetti, in Italia, risulta il secondo ambito più colpito dalla crisi, dopo quello turistico e della ristorazione (Luiss Business School, Ernst and Young, 2020, p.22). Per le società con un fatturato superiore a 100mln di euro la contrazione del giro d'affari per il 2020 si è attestata al -23% (Area Studi MedioBanca 2021).

Non è solo l'avvento del Covid-19 che ha sconvolto il mondo del fashion. Al momento attuale, le analisi più accreditate e commentate dal report "The state of Fashion 2022" della società di global management consulting Mc Kinsey (Fusaro, 2022), riflettono sulle previsioni disattese di possibili recuperi, su cui hanno avuto maggior peso la diffusione delle varianti Omicron, che sta impedendo il previsto assestamento della supply chain con le conseguenti difficoltà nelle forniture, l'inflazione che contrariamente alle aspettative è fenomeno non più temporaneo e l'inaspettata crisi energetica risultato dell'invasione russa dell'Ucraina (Fusaro, 2022, p.2).

L'industria della moda, che già si caratterizza per la sua volatilità dovendo "scommettere" sulle tendenze del consumo per anticiparle, deve confrontarsi con questi ulteriori elementi di instabilità e quindi l'intera rete del valore è costretta ad assumere comportamenti di maggiore flessibilità, che si traduce in una probabile riduzione dei costi a tutti i livelli del sistema di fornitura.

A livello internazionale, la reazione del settore moda alla pandemia ha assunto anche aspetti geopolitici differenziati e l'Europa ha incontrato le maggiori difficoltà a causa della totale assenza del flusso turistico e della frammentazione dei mercati. Con i costi energetici in salita e la guerra in atto, le aziende dei segmenti medi dei mercati europei del fashion subiranno i maggiori contraccolpi sui loro business (Fusaro, 2022, p.3).

L'informatica a supporto delle imprese del F&L non poteva non risentire della situazione di fermo della rete produttiva e distributiva e di chiusura dei negozi, ma è stato anche questo il momento in cui tutto il comparto del retail si è dovuto rivolgere con rapidità alle soluzioni tecnologiche digitali, per poter superare il periodo economicamente disastroso.

La possibilità di vendita attraverso le piattaforme digitali, l'incremento dell'e-commerce grazie alle opportunità offerte dal "click & collect" (ordinare on line e

ritirare il prodotto nel negozio più vicino) e anche dalla modalità “ship from store” (spedizione diretta dei prodotti dal negozio) hanno permesso di ridurre, se pur in misura molto contenuta, le perdite nel comparto.

Estendere l'utilizzo della soft tech nelle aziende del settore, a detta degli esperti, è diventato uno dei caposaldi della possibile ripresa post pandemica, che richiede investimenti mirati nella IT che sostengano il rinnovamento della politica commerciale dei brand del “made in Italy”, in un'ottica di particolare attenzione al consumatore finale (Luiss Business School, Ernst and Young 2020).

Le previsioni sul futuro degli analisti di Mac Kinsey, basate sui dati del report già citato (The State of Fashion 2022), confermano la necessità di un ulteriore investimento tecnologico del comparto F&L che miri però alla completa digitalizzazione anche del back end, dopo la focalizzazione quasi esclusiva sul consumatore e la sua fidelizzazione (Fusaro, 2022, p.5).

Ma la full digitalization perseguita da alcune aziende della moda nel proprio sistema retail, definita nella dematerializzazione della vendita, cioè l'abbandono dei negozi fisici, ha già provocato la chiusura di molte attività commerciali tradizionali (stimate in 45.000 nel periodo 2015/2020 - stime di Ernst & Young dai dati forniti da Federmoda/ Asso calzaturifici) con ricadute dirette sull'occupazione e provocando anche un ulteriore indebolimento sul mercato professionale di chi lavora nella vendita al dettaglio (Luiss Business School, Ernst and Young 2020).

Tornando al punto di vista di chi produce IT, l'effetto della pandemia è stato a posteriori paradossalmente benefico per le aziende di servizio tecnologico strettamente collegate al fashion, perché si è manifestata una pressante necessità di poter fruire in modo redditivo dell'“omnicanalità”, ovvero della mole di dati resi disponibili dai sempre più numerosi e diversi canali digitali disponibili e utilizzati sul mercato.

Inoltre, gli stessi analisti si dichiarano sorpresi della velocità con cui il lusso ha recuperato il suo posizionamento nel mercato dopo la contrazione dovuta alla crisi pandemica. A livello globale il valore del settore dei beni di lusso personali nel 2021 si è attestato a quota 288 mld di euro, trainato dalle aperture del mercato cinese ma, in generale, anche dalla domanda sostenuta dei mercati occidentali caratterizzati dalla forte ripresa di quello statunitense (Finanza.repubblica.it 2022).

Con l'evidenza che la tendenza alla polarizzazione del fashion verso i brands del luxury (il 20% delle imprese del comparto) è sempre più concreta (Fusaro, 2022) e che

l'innovazione tecnologica "non è un'opzione per il mondo del lusso, ma è la quotidianità che investe l'intera filiera" (Rodeschini, 2022) , l'investimento nella IT per il mercato del fashion & luxury, è stato ed è particolarmente premiante per le società di fornitura di software.

L'arrivo del metaverso nel mondo digitale del consumo segna una nuova ennesima svolta anche per il settore del F&L. Oggi esistono varie piattaforme indirizzate a "consumatori" che vogliono muoversi (e spendere) nel metaverso, ognuna delle quali offre un mondo digitale diverso. I brand della moda e del lusso stanno correndo all'apertura dei "flagship store" nei "fashion district" da acquistare nel metaverso anche perché sono timorosi di perdere un'occasione così rivoluzionaria, e recentemente si è tenuta la prima "Metaverse Fashion Week" interamente digitale (su piattaforma Decentraland), che ha visto protagonisti sessanta brand in quattro giorni di sfilate con il coinvolgimento di designer e artisti famosi(Ferrante, 2022).

I brand della moda compresi quelli del fast fashion, ma in generale quelli del consumo vedono nel metaverso un mezzo di marketing molto efficace che consente di testare l'interesse dei consumatori verso un prodotto, simulare aperture di un punto vendita e verificarne la redditività, oppure sfruttare la virtualità gestendo degli staff creativi ibridi di persone reali e virtuali. La parte più stimolante che andrebbe a trasformare il mondo dei sondaggi e delle anticipazioni di tendenza è che nel metaverso non solo è possibile creare un prototipo di un prodotto, ma anche quello di un target sociale a cui il prodotto si indirizza e provarne il successo (Redazione Digital4.biz, 2022).

L'"experience" coinvolgente offerta ai consumatori nei flagship store nel metaverso mira all'incremento delle vendite dell'e-commerce con la realizzazione di modelli che esistono solo a livello digitale di cui la proprietà è sancita dai Non-fungibile Token (NFT), certificazioni dell'acquisto dell'item digitale che esiste nella realtà virtuale e di cui è garantita l'unicità, autenticità e la non riproducibilità.

Con il nuovo NFT Marketing si coglie l'irresistibile desiderio di unicità, di possedere cose uniche al mondo, si tratti pure di oggetti da sfoggiare virtualmente, che come successivamente sarà evidenziato, è tipico di una certa fascia del consumo abbiente, ma anche grazie al carattere fortemente innovativo a livello tecnologico il marketing virtuale si rivolge in particolare alle generazioni dei "nativi digitali" in cerca di nuove frontiere esperienziali.

Il fulcro dell'offerta al cliente, che è un'offerta di numero limitato e predefinito di prodotti, è nel farlo sentire accolto nel "lifestyle" del brand di turno, un universo dove

può soddisfare i propri desideri, condividere e commentare con altre persone, magari comprandosi qualcosa che diventa possibile solo nella versione digitale. Una delle politiche di vendita delle aziende del Fashion and Luxury è infatti quella di rendere i prezzi degli NFT della propria collezione più accessibili rispetto a quelli dei capi reali, attirando così gli acquisti di chi nella realtà “non se lo può permettere” (Lomaestro, 2022).

Inoltre, si deve valutare che il maggiore incremento riscontrato nella vendita degli NFT dell’ambito fashion è avvenuto nella fase pandemica, quando cioè il lock down non dava la possibilità di vantare abbigliamento e oggettistica all’esterno, ma rimaneva invece possibile far indossare capi di prestigio al proprio avatar che partecipava agli eventi nel metaverso.

Un’ulteriore tendenza che è sempre più protagonista dell’ambito della moda e coinvolge il mondo digitale è la crescita della vendita del “second hand”, sia su piattaforme dedicate, sia nei punti vendita fisici. Capifila della tendenza sono gli Stati Uniti seguiti dalla Cina e il mercato della fashion resale ha un trend di sviluppo per cui nel 2025, con i previsti 77 mld di dollari, sarà cresciuto 11 volte in più rispetto alle vendite del prodotto nuovo, secondo le stime di Barclays. Ancora una volta sono coinvolti i brand del lusso che cavalcano le richieste di consumo sostenibile di quel pubblico che comunque non vuole rinunciare alle grandi firme e compra l’usato (Casadei, 2022).

2. Il lavoro IT in una realtà veneta

2.1 IT nella rete globale del valore

L'innovazione nel settore della IT ha un aspetto peculiare che è quello di avere dematerializzato il concetto di prodotto (Leporelli e Rey, 2000). La fornitura di pertinenza della IT riguarda infatti la raccolta di informazioni che siano fruibili e utili per chi le acquisisce e che quindi devono essere elaborate, trasferite, mostrate in layout oggi sempre più user friendly e "accattivanti" e conservate in archivi digitali.

È necessaria quindi una rete di servizi sempre più articolata che si deve occupare delle infrastrutture dell'hardware (sistemi di elaborazione e di trasporto delle informazioni attraverso le reti di connessione) e della loro integrazione con chi fornisce le componenti del software di base e applicativo. L'attenzione del mercato si è quindi spostata sul servizio e sul valore economico dell'informazione (Leporelli e Rey, 2000).

Le tech companies che lavorano per il mondo del fashion e del lusso sono attualmente parte delle sue reti organizzative e produttive globali e risentono della instabilità che caratterizza le sue varie fasi, dalla progettazione alla lavorazione, dalla distribuzione e infine alla vendita dei prodotti (Bubbico, Redini, e Sacchetto, 2017).

Per questo loro ruolo di fornitura tecnologica ai brands di grido italiani e internazionali, sul modo organizzativo e sui riscontri economici delle aziende dell'IT agiscono gli stessi caratteri sistematici che sono tipici della rete del valore globale: controllo gerarchico delle relazioni tra committente e fornitore/terzista, controllo assiduo dei tempi di consegna e della qualità del prodotto, ma tutto ciò all'insegna della continua riduzione dei costi (Bubbico et al., 2017).

Anche nel caso della IT, agisce lo spauracchio messo in atto dalle aziende della moda di ricorrere a forniture di servizi tecnologici concorrenziali di paesi (l'India per prima) con costi di manodopera decisamente inferiori a quelli italiani. Molte imprese del fashion gestiscono già da tempo il supporto di primo livello (segnalazione degli utenti interni su malfunzionamenti software e hardware) attraverso il servizio offerto dagli appositi centri delle imprese indiane.

Nell'economia globale assumono grande importanza i luoghi rispetto al lavoro (Bellofiore & Vertova, 2009, pp.47-96) e per il mondo del fashion di alta gamma questo è particolarmente valido. Infatti solo alcune fasi "artigianali" realizzate in Italia e solo in certe zone dell'Italia, sono degne di considerazione nel processo di

valorizzazione del prodotto ed esibite a livello mediatico dai brand del lusso (Bubbico et al., 2017, p.32).

I prodotti informatici e i relativi servizi che concertano l'intera filiera non sono certo esibiti dalle aziende della moda e del lusso alla pari delle lavorazioni artigianali, o almeno non al livello di comunicazione rivolto al mercato del consumo. Se però si indaga sui mezzi mediatici del settore, in particolare nelle riviste specializzate accreditate, si evidenzia che esiste una vetrina molto ambita a cui è consentito accedere solo quando si può annoverare tra i propri clienti quella "griffe" o quel marchio del lusso, e si nota anche che le località dove le tech companies svolgono le loro attività, assumono una certa importanza.

Nel Veneto, riferendosi al fashion system, si parla di "triangolo della moda" che ha come vertici Padova, Venezia e Treviso e quindi è verso questa stessa zona che è rivolta l'attenzione delle imprese locali e nazionali del F&L per la ricerca delle aziende IT di servizio a questo comparto produttivo (Museimpresa, 2016).

Lo sviluppo di competenze IT specifiche per l'ambito della moda, non a caso quindi, si è originato e si concentra oggi nella zona della Riviera del Brenta, dove i grandi marchi sono tornati a servirsi delle capacità artigianali ritenute di "eccellenza" nel settore calzaturiero delle aziende dell'ex distretto produttivo, nella zona del veneziano dove storicamente risiede la manifattura tessile di altissima qualità e dell'abbigliamento casual di alta gamma e nel trevigiano con l'intero comparto della calzatura e dell'abbigliamento sportivo e casual.

Avere il compito di orchestrare le molte e sempre più frammentate fasi produttive e distributive, molte delle quali esternalizzate in Italia e all'estero, consente alle aziende dell'IT di posizionarsi nella parte alta della catena di fornitura, dovendo impiegare manodopera qualificata tecnicamente e dovendo strutturarsi con impianti organizzativi complessi.

Come sottolineato in precedenza, la parcellizzazione delle competenze di ogni singola software house e quindi dei suoi addetti, generata dall'iper-specializzazione di ognuna di esse in una singola nicchia del variegato mercato dell'informazione tecnologica, ha modificato il rapporto tra le aziende committenti e le tech companies. Se prima infatti "entrare" in un'azienda di moda, significava avere il controllo informatico di quasi la totalità dei suoi processi, oggi non è più così, ci si deve confrontare e interfacciare con almeno tre, quattro (o anche molti di più) prodotti gestiti da diverse aziende IT.

Il risultato è la diminuzione del potere contrattuale della singola software house e la sempre meno implicita sottomissione alle richieste manageriali della committenza sui tempi di consegna e più spesso anche sulle qualità delle funzionalità da sviluppare tecnicamente, rientrando cioè in quello che nel gergo commerciale informatico si definisce “inseguire il cliente”.

Le implicazioni di questa evoluzione organizzativa del sistema ricadono su chi lavora in almeno due diverse situazioni. La prima riguarda le richieste di intervento da parte dei clienti che si moltiplicano, ma richiedono effort molto ridotti e delivery sempre più veloci; la seconda ricaduta, di conseguenza, è sulla pianificazione delle attività che è costantemente alla rincorsa di una loro distribuzione coerente con le competenze aziendali e nel rispetto delle scadenze, assegnando priorità ai progetti dei clienti ritenuti più importanti dal business.

Chi si interessa di analizzare soluzioni possibili e chi poi le sviluppa tecnicamente è costretto sempre più spesso a modificare la propria pianificazione giornaliera sull'onda dell'estrema variabilità e repentinità delle richieste dei clienti, perdendo spesso il senso complessivo della propria attività e caricandosi di stress.

Il quadro descritto di forte frammentazione delle relazioni, dovuta anche alla riduzione numerica dei gruppi di lavoro, si ripercuote come ulteriore aggravio del ruolo dell'informatico con l'aumento del carico di responsabilità individuale che è sì imposto ma, allo stesso tempo, si accresce nella sempre minore disponibilità alla cooperazione. Le persone interpellate vivono il modificarsi del loro modo di lavorare in un senso restrittivo di crescente controllo esterno a livello decisionale, qualitativo e quantitativo con insofferenza.

Lavorando nell'informatica si innescano automatismi per cui tu non ragioni più su come si fanno certe cose, ma oggi siamo troppo specializzati e pensiamo di dover fare benissimo solo quella cosa... anche se comunque io non mi sento costretto in questo sistema, assolutamente. Quando vai dal meccanico ti chiede un compenso fisso, che non dipende dal mestiere che fai tu...e non discuti sul fatto che il lavoro doveva essere fatto in una maniera piuttosto che in un'altra...mentre in ambito informatico trovi sempre qualcuno che ti dice: “io questo lavoro l'avrei fatto in un altro modo” ma allora...tu sei un tecnico? No, allora non metti bocca, come con il meccanico. (D10)

Ma sta diventando impossibile lavorare così, l'IT manager di G ci ha detto che non andremo da nessuna parte se “inseguiamo il cliente”, ma intanto ci dice come e cosa dobbiamo fare e in quanto tempo.... (D11)*

Dovendo riconoscere gli aspetti critici del sistema lavorativo in cui svolgono la loro attività, alcuni interpellati esprimono incertezza proprio sul riconoscersi come parte di un sistema a rete in cui il servizio IT occupa uno dei tanti nodi, specie se viene meno la comunicazione con il personale delle aziende committenti.

Il rovescio della medaglia è che non c'è uno standard di prodotto, ogni cliente ha delle particolarità e diventa difficile quando si deve passare da un cliente ad un altro, perché non si parla della stessa cosa ed è complicato fare realises nuove e portare parti di strutture da un cliente ad un altro. A livello di sistema manca un investimento sul prodotto, ci sono pecche a livello macroscopico che rimangono tali perché manca completamente uno sviluppo di prodotto. Si interviene solo se un cliente chiede una cosa e si ritiene possa essere utile anche per altri, che può anche andare bene fino ad un certo punto, ma poi bisogna investire anche in funzionalità, indipendentemente dalle richieste del cliente. (D2)

Mi interfaccio di solito con persone che lavorano nelle sedi aziendali ma gestiscono i negozi e conoscono bene il mondo del retail e se sono fortunato hanno anche conoscenze IT, quindi quando parlo di codice, di schemi, di tabelle sanno di cosa stiamo parlando, ma ho lavorato anche con persone che non hanno la più pallida idea di cosa sto dicendo, lì devi ragionare terra terra, cercando di aiutarli a capire. Sono i progetti più difficili per me, perché mi rendo conto di usare un linguaggio che magari per me è scontato, ma dall'altra parte non ritornano feedback; sei costretto ad usare un linguaggio basico, cerco di spiegare le cose in modo semplice, con esempi per far capire cosa non va o per migliorare il modo di fare le cose, ... cerco di arrangiarmi. (D4)

2.2 Un modello organizzativo

Gli informatici che lavorano nelle tech companies evidenziano un duplice atteggiamento rispetto al loro mondo occupazionale; coloro che poco esprimono il loro senso di appartenenza ad un sistema lavorativo che non riconoscono più e allo stesso tempo chi invece coglie ancora gli aspetti positivi e stimolanti dati dai rapporti professionali sempre nuovi e diversi che consentono l'acquisizione e l'arricchimento di competenze, in un ambito di lavoro e di business estremamente dinamico.

Come punti forza trovo un ambito che si tiene al passo con le nuove tecnologie e sui processi che chiede il business, è lo stesso settore del Fashion e del Lusso che richiede particolare dinamicità e attenzione ai vari canali informativi che magari un'azienda che lavora nel metalmeccanico non sente. (D1)

Chi arriva alla software house dopo una consolidata esperienza in azienda scopre un modo di lavorare diverso, avendo l'opportunità di incontrare realtà organizzative simili, ma ognuna con proprie caratteristiche e necessità.

Le realtà della software e dell'azienda sono due realtà completamente diverse, la software è molto diversa dall'azienda (che sia di produzione o solo commerciale); l'organizzazione è diversa: in azienda ci sono processi che nella software mancano completamente...; le aziende, quella in cui ho lavorato e quelle che seguo oggi, sono molto simili in sostanza, seguono gli stessi processi ...mentre il software è sempre in evoluzione.... (D5)

Allo stesso tempo vedendo più aziende, noi consulenti impariamo, perché raramente hai lo stesso problema uguale due volte, quindi, hai una tua crescita nel problem solving trovando soluzioni e riesci a capire cosa succede all'interno delle aziende; in realtà è questo l'aspetto più positivo, fare lo stesso lavoro continuamente ti stanca, diventa noioso, così invece hai sempre situazioni nuove su cui scervellarti. (D5)

Ci sono anche le voci di chi percepisce la positività data dalla possibilità di suggerire e realizzare soluzioni originali e sono in particolare i più giovani che riescono a conservare il loro approccio entusiastico.

Come punto di forza è che questo sistema riesce a dare spazio alla mia creatività, posso creare soluzioni nuove, che non esistevano, superando i problemi che trovo nel percorso, sì questo processo mi piace, perché sotto c'è sempre un fattore umano che interagisce con la tecnologia, se fosse tutta tecnologia non ci sarebbe nessuna soddisfazione. (D3)

Io colgo sempre prima gli aspetti positivi e il primo fra tutti, per quanto mi riguarda, è che avendo la possibilità di rapportarmi con più clienti, posso conoscere più realtà e spostare le mie conoscenze da un mondo ad un altro. È vero che si rimane sempre nell'ambito retail, ma ogni realtà ha delle sue specificità, funziona in maniera diversa e questo mi consente di aggiungere sempre nuovi tasselli alle mie conoscenze.... Vedo più gestionali, più modi di fare, più codici e sono sempre stimolato a conoscere. Inoltre, c'è la possibilità di viaggiare, che dal mio punto di vista è una cosa positiva. (D4)

La scelta di lavorare in una software house era, e continua ad essere dettata anche dalla voglia di non "fossilizzare" le proprie competenze, ma anche il proprio modo di lavorare, legandosi per più tempo ad una singola azienda produttiva.

Ma oggi la quotidianità del lavoro informatico si è notevolmente trasformata rispetto ad un decennio fa. Fino ad allora, infatti, una delle caratteristiche più attrattive del lavoro nelle software house era il coinvolgimento in progetti che avevano una media o lunga durata. Grazie a questi si arrivava a rapportarsi ogni paio di anni con diverse realtà organizzative di produzione del settore di pertinenza (nel caso specifico le aziende del F&L) e gli stessi colleghi cambiavano al rinnovarsi di ogni progetto.

Veniva richiesta una mobilità anche fisica per raggiungere le aziende dei clienti, che esigeva un conseguente duplice sforzo: se da un lato si era stimolati positivamente dalle novità imposte dalla sconosciuta realtà aziendale, dall'altro si doveva affrontare

l'inserimento e l'adattamento alla diversa cultura organizzativa, con cui era richiesto di familiarizzare rapidamente.

Fino a dieci anni fa, (nella software house) quando finiva un progetto e si entrava in un altro, era come cambiare posto di lavoro ogni volta, entravi in un gruppo di lavoro diverso e con uno sforzo comune si creava un senso di appartenenza che comprendeva il team in cui lavoravi, ma anche chi lavorava per il cliente con cui si stringevano rapporti non solo di lavoro, si usciva la sera insieme, si mangiava qualcosa. Se qualcuno non ti piaceva, sapevi che dopo un anno, due non lo avresti più dovuto considerare e lo sopportavi. Oggi non esiste l'idea di team, lavori per te stesso su richieste, non si può nemmeno più parlare di progetti, che se ti va bene sono di un paio di settimane (D12).

Di là (multinazionale IT) era come se tu cambiassi azienda ogni volta che iniziavi un progetto nuovo, ti muovevi nelle varie sedi conoscevi realtà diverse, avevo possibilità di variare molto, venivo in contatto con gruppi di lavoro, persone diverse e nuovi modi di lavorare, era molto stimolante e non mi annoiavo mai. Qui vedo sempre le stesse cose e dopo un po' ti stufi, per cui è difficile parlare in generale del lavoro informatico perché è molto legato al contesto in cui lo fai. (D6)

In autunno ho lavorato su un progetto un po' più lungo e quindi ho avuto un rapporto un po' più stretto con il cliente e ci sono persone con cui mi sento ancora e con cui ho stabilito ottimi rapporti; è così che mi piace fare, con le persone ci devi lavorare e non si sa mai che un domani tu non le possa ritrovare; quindi, meglio mantenere buoni rapporti con tutti, certo è l'indole della persona che rende il rapporto più o meno duraturo. (D5)

Il risultato è la difficoltà a “delineare un modello univoco a fronte della pluralità di forme organizzative” (Di Nunzio, 2018) che, come nel caso specifico, spingono in primis all'adattamento alla committenza e nel contempo rimarkano la necessità di stare al passo con i cambiamenti; in generale tuttavia viene valorizzato il carattere dominante del modello che si riconosce nella flessibilità.

I punti di forza del sistema lavorativo attuale è che l'organizzazione del lavoro è flessibile e cerca di adattarsi alle esigenze del cliente. (D2)

Sull'evoluzione del business ci siamo, è tanto dinamica e si corre molto sulle soluzioni e sui progetti, è un'esperienza lavorativa molto apprezzabile. Con i clienti ho un rapporto privilegiato, mi rapporto con i direttori di sistema, i responsabili IT e quindi conosco bene le loro problematiche e li capisco particolarmente, ho dell'empatia, qualche volta trovi qualcuno più restio a stabilire rapporti, ma devi cercare di gestirlo perché la regola prima è mai litigare con un cliente.

Un aspetto ulteriore di differenziazione o forse di cambiamento che è estrapolabile dalle parole dei lavoratori intervistati è il crescente disinteresse verso il lavoro in team, che risulta invece dalla letteratura come un fondamento del lavoro informatico (Di Nunzio 2018). Pochi, infatti, citano tra le qualità del modello organizzativo

aziendale la possibilità di cooperare in gruppo con altri colleghi, senza particolari strutture gerarchiche, al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati, comunque pochi ne citano la mancanza come aspetto critico. Molti calcano la mano sui loro personali tentativi di costruirsi modi organizzativi soddisfacenti, per garantire il livello di efficienza.

Riconosco come punto critico di questo mondo del fashion una mancanza di organizzazione, si lavora a compartimenti stagni e spesso la mano destra non sa quello che fa la sinistra. Questa cosa mi ha spiazzato inizialmente, perché vengo da un diverso settore dove si cercava prioritariamente una organizzazione gestionale, mentre qui...sono stata in difficoltà. Un po' mi ci sono abituata e un po' ho cercato di darmi da sola una forma di organizzazione. (D9)

Ho due tipi di colleghi qui in azienda: quelli che lavorano su altri progetti e con loro non ho rapporti, ...non interagisco con altre persone, se non al caffè o a pranzo. Ho invece dei colleghi con cui interagisco nella gestione dell'applicativo di cui mi interesso, che fanno il mio stesso lavoro e ho avuto la fortuna di trovare persone simili a me, condividiamo un modo di ragionare e di lavorare, siamo pochi (...quattro persone) e quindi è importante andare d'accordo e ci troviamo bene. (D5)

Il modello organizzativo della specifica organizzazione che deve rispondere alle richieste di alleggerire l'indubbio carico lavorativo e di vedere anche riconosciute e valorizzate le capabilities di ognuno, si differenzia dalla gestione più diffusa che consiglia un coinvolgimento diretto dei lavoratori nelle attività di pianificazione, progettazione e definizione degli obiettivi. Al contrario, infatti, si punta ad estremizzare i caratteri di individualizzazione del modello lavorativo.

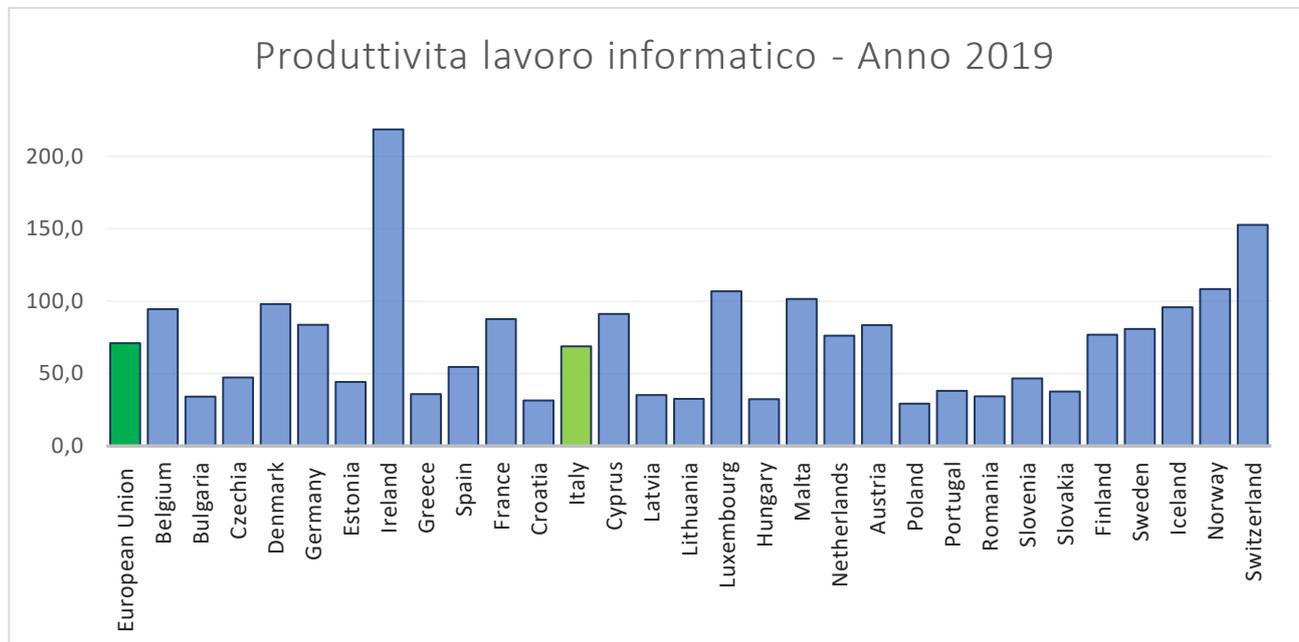
I miei rapporti con i colleghi dipendono dai progetti, se sono a breve termine ho un rapporto diretto con il PM e sono solo io con il mio pc, non ho particolari interazioni, ma se sono un po' più lunghi allora le interazioni sono maggiori, sia con i colleghi del front end che con i clienti. (D3)

Considera che le persone cambiano ad ogni progetto che, tra l'altro, difficilmente è riferibile ad uno standard e presenta richieste sempre diverse; mi capita di lavorare con chi mi viene assegnato dalla persona che gestisce la pianificazione delle risorse che vede chi è skillato ed è libero o meno, pochissime volte ho potuto decidere io con chi lavorare. (D4)

La diffusione delle tecnologie digitali ha determinato un aumento numerico dei professionisti ICT specializzati che nel 2017 in Italia erano circa 600.000 , con una crescita del 28% in dieci anni (fonte dati Eurostat), anche se questo trend positivo è stato comunque inferiore di quasi dieci punti percentuali rispetto alla media europea (Di Nunzio 2018).

I dati più recenti, a livello di Unione Europea, indicano un forte aumento del fatturato per i servizi relativi alla programmazione informatica, consulenza e attività connesse che risulta 2,6 volte maggiore nel 2021 rispetto al 2005. Per quanto riguarda la

produttività del lavoro informatico per addetto espressa in migliaia di euro e relativa al 2019, si evidenzia dal grafico riportato che in Italia il valore di 68,8K è inferiore alla media della UE (che è di 71K).



1. Fonte dati Eurostat: grafico elaborato in proprio

Statistiche annuali dettagliate sulle imprese per i servizi (NACE Rev. 2 HN e S95)

Codice dati online SBS_NA_1A_SE_R2

Classificazione statistica delle attività economiche dell'Unione europea NACE Rev. 2: J62 =Programmazione informatica, consulenza e attività connesse

Indicatore statistico: Produttività apparente per addetto (valore lordo) in migliaia di euro

2.3 Soggettività ibride per un mondo di opportunità

Al lavoratore 4.0 non viene richiesto solo “sforzo ergonomico e psichico” oltre alla conformità, ma soprattutto di agire con tutte le sue capacità in generale. L’idea che il datore di lavoro acquisti solo competenze è sicuramente oggi riduttiva, forse lo è sempre stata (Armano e Cominu, 2021, p.124).

Nel rapporto di lavoro della digital transformation, quella che viene richiesta da chi lo retribuisce, spesso non a sufficienza, è la messa a disposizione di una soggettività che sia combinatoria delle risorse “calde” dell’umano e dei mezzi “freddi” che comprendono le tecnologie, le macchine oltre ai modelli organizzati di conoscenza.

In sostanza si tratta di soggettività ibride, in cui le capacità umane si compenetrano in quella rete informativa che guida sia le attività produttive che quelle riproduttive (Armano e Cominu, 2021, p.125).

È quindi nell'assunzione di queste soggettività "macchiniche", nella connessione tra atteggiamenti flessibili e competenze digitali che si determina il valore, anche retributivo, del lavoro tecnologico nelle tech companies.

In Italia le figure informatiche, valutate per la qualifica della professione, sono messe in relazione a quell'insieme eterogeneo che sono i lavoratori della conoscenza. In questa macro categoria composita, i lavoratori della ICT, o almeno la prevalenza di coloro che agiscono nell'ambito delle tech companies, si posizionano in almeno due sotto categorizzazioni non esclusive tra loro, cioè tra i lavoratori che trattano e trasmettono conoscenza rendendola disponibile per utilizzi industriali e tra i lavoratori qualificati che utilizzano conoscenza, disponendo degli strumenti in grado d'interpretarla, secondo le distinzioni proposte da Cominu e Musso (Cominu e Musso 2009, p.20).

Mi sono interessato dell'ambiente informatico perché è un ambiente molto complesso, se tu parli di informatica ci puoi mettere dentro qualsiasi roba, dal programmatore che scrive specifiche a chi è esperto di infrastrutture, di servizi, cloud, chi è esperto di Data Base come ce ne sono molti qui... è un mondo molto variegato. (D7)

Nel mio ruolo attuale di Project Manager mi viene richiesta una competenza tecnica abbastanza spiccata e delle competenze gestionali altrettanto forti, perché qui è tutto abbastanza disorganizzato, troppo segmentato, la gente condivide poco, ci sono persone molto specializzate in uno specifico ambito, ma che non sanno assolutamente niente di tutto il resto...(D7)

La crescita occupazionale, interessando prima l'agricoltura poi l'industria e infine i servizi, ha avuto per lungo tempo un andamento lineare e con essa anche la composizione della forza lavoro, per quanto riguarda le qualifiche professionali. In tempi più recenti però, anche in Italia si è manifestato il fenomeno della "polarizzazione asimmetrica" che prevede una concentrazione verso le attività ad "alta intensità di conoscenza", che coinvolgono anche molto lavoro autonomo, e contemporaneamente una crescita sul polo opposto delle occupazioni a bassa qualifica (Fullin e Reyneri, 2015). Il risparmio del lavoro manuale sempre più connesso all'automazione flessibile che è stata resa possibile da un'ampia applicazione della IT ai cicli di produzione, è compensato da una richiesta crescente di tecnici e professionisti del settore informatico (Cominu e Musso 2009).

Facevo fatica, nonostante la mia esperienza, a vendermi nel mercato del lavoro, avevo una competenza vastissima ma non interessava a nessuno, in azienda avevo seguito tutti i processi, dalla codifica del prodotto.... Virare sul campo informatico e fare l'analista è stato molto utile, conoscevo già i processi che è una cosa fondamentale (D5).

Molti intervistati evidenziano che la scelta di impegnarsi nell'attività informatica è ancora valida a fronte della "rivendibilità" delle competenze acquisite:

Il tipo di lavoro che faccio ha come aspetto positivo che è rivendibile, nel senso che posso rivendermi a qualsiasi azienda informatica che sviluppi software, per le conoscenze di sviluppo che ho e che non sono specifiche. (D10)

Sì, credo che avendo scelto l'informatica e avendo imparato un linguaggio di programmazione che è il più diffuso nel mondo sia molto spendibile, vai in Germania e il codice lo scrivono in Oracle, nel lavoro non hai problemi ...Lavorare nell'informatica mi sta dando dei vantaggi, puoi cambiare l'ambito dell'azienda per cui lavorare o spostarti in altri paesi, poi è un settore che esisterà sempre, non morirà certo nei prossimi 50 anni. (D3.)

Il privilegio di lavorare in ambito informatico deriva dal fatto che se vuoi cambiare hai molte opportunità diverse, che molti altri anche laureati non hanno. (D6)

L'informatica nel mercato del lavoro traina tantissimo, quindi si hanno tante opportunità. (D8)

Alcuni sottolineano il privilegio di lavorare in un ambito che ritengono al sicuro rispetto alle difficoltà di business:

Egoisticamente parlando l'IT è un ambito in cui è raro sentirsi in difficoltà, è in continua evoluzione, di cui ci sarà sempre più bisogno, a meno che un computer non riesca a fare un ragionamento umano davvero, ma non succederà, spero almeno nei prossimi quarant'anni. È un lavoro che è centrale nell'organizzazione dei processi, al di là del software che impari per poi impararne un altro, è il metodo che hai e che si applica, che è quello che serve al cliente. (D5)

Se parliamo di informatica credo che di lavoro ce ne sia e sarà sempre e quindi non si devono affrontare periodi di crisi come succede in altri settori o in certe aziende che soffrono di un certo abbrivio e vanno incontro a crisi di settore, e poi il lavoro è interessante, ma ogni lavoro in questo senso è interessante se hai un giusto approccio e hai voglia di scoprire come funzionano le cose; c'è una certa complicazione nella IT...(D7)

Esiste una effettiva difficoltà a definire i propri profili professionali anche perché ogni realtà organizzativa tende a darne definizioni ad uso interno, con articolazioni in ruoli dalle molteplici sfaccettature. Il carattere di incertezza che si riconosce nelle parole con cui si tenta di spiegare in cosa consista il proprio lavoro nasce anche dalla complessità e molteplicità di attività in cui si declina, che si generano e diventano tipiche di ogni singola organizzazione. Spesso si sottovalutano le proprie competenze proprio perché difficili da esprimere, ritenendole troppo settoriali.

Quando dici che lavori nell'informatica tutti pensano ad un sistemista, mentre sai che un programmatore di software di installazioni non ne sa niente, in pratica ti vedono come un meccanico del computer... nessuno capisce la differenza tra il fare software per le banche, per il fashion o per gli apparati medici...tu sei la persona che sa mettere le mani sul PC. (D10)

Quando devi spiegare agli altri cosa fai è sempre difficile, perché prima lo devi tradurre in italiano e poi devi far capire che non sei quello che installa computer o che collega le stampanti e quando riesci a far capire cosa fai la reazione è sempre "è bellissimo" ... sì bellissimo da fuori, ma all'interno poi le dinamiche sono sempre le stesse, ma comunque sembra attraente per gli altri. (D8)

Mia figlia pensa che io faccia i videogiochi; per chi non è nel settore quelli che lavorano nella tecnologia sono "mosche bianche". Mi dicono:" sarai bravissima con il computer!" anche se magari non è vero, forse hai solo più dimestichezza, giusto quella che serve. (D5)

Alcuni lavoratori intervistati riconoscono la costruzione delle loro carriere professionali come un percorso impegnativo che ha dato i suoi frutti nella crescita di competenza ed esperienza:

Ho iniziato nel ruolo di sviluppatrice cobol MF per poi diventare analista tecnico, poi analista funzionale e infine Project Manager nei servizi ICT per le banche e poi sono passata al mondo del Fashion. Ho avuto quindi un percorso di crescita nelle competenze e conoscenze. (D8)

Il mio percorso informatico non era inizialmente tecnico. Dalla logistica sono passata all'help desk di primo livello per il BA e davo assistenza alle filiali. Facevo l'operatore di primo livello, in questa area nel corso degli anni mi sono ricavata un ruolo di monitoraggio, per cui sono diventata team leader di un gruppo di quattro persone che aveva il compito di seguire il buon funzionamento hardware (linee, capienza data base...) delle filiali, sempre con il supporto dei sistemisti. Ho cominciato ad occuparmi anche di formazione in questa area del Support, sia di risorse interne che lato cliente. Ho formato anche 40 persone quando abbiamo vinto l'appalto per il Ministero dell'Interno con la gestione della regolarizzazione delle badanti. Da quella prima esperienza ne sono seguite altre in cui venivo chiamata per avviare nuovi progetti. (D9)*

Fatti rientrare, quindi, a pieno diritto tra i knowledge workers, gli "informatici" sono comunque molto distanti da quell'immaginario collettivo che li colloca tra "il grappolo di produttori scientifici di altissima specializzazione" (Berta, 2009) nello stile della Silicon Valley.

Il loro lavoro, nelle sue numerose sfaccettature poco conosciute fuori dal settore, non avviene in "laboratori sofisticati ad alta intensità di investimento" come spesso viene presentato in una visione della società ad indirizzo altamente tecnologico (Berta 2009).

Negli anni Novanta, ho lavorato per quasi due anni su un progetto per un cliente della provincia di Padova che produceva per i marchi di alta gamma, e siamo stati collocati per tutto il tempo in una saletta che era sostanzialmente l'antibagno, con una vetrata che ci divideva dal reparto della

fabbrica dove gli operai seguivano delle macchine che producevano gli elementi dei cinturini metallici per gli orologi di lusso che venivano poi montati manualmente dalle operaie in un secondo reparto. È stato utile, perché almeno ho capito cosa significa lavorare in fabbrica. (M.R)

Grazie all'utilizzo delle stesse applicazioni tecnologiche che contribuiscono a sviluppare, gli informatici subiscono un monitoraggio dei progetti di lavoro sempre più continuo e approfondito (Di Nunzio 2018, p.124).

Lì dove c'è un sistema che tende a normalizzare tutto, che impone dinamiche uguali per tutti non mi piace proprio e non è nemmeno giusto, per esempio in tante aziende per assumerti ti fanno fare dei test on line che attraverso un sistema di Intelligenza Artificiale (IA) attribuisce un punteggio, secondo me sono test stupidi ... non sono assolutamente favorevole a questo tipo di cose spersonalizzanti. (D7)

Il mondo di opportunità che interessa gli informatici, secondo gli stessi lavoratori, è poi riducibile alla sola possibilità di cambiare con facilità azienda, non tanto al cambiare modus operandi. Sono ovviamente i più giovani che non valutano che una tale opportunità sembra però riservata a chi rientra ancora anagraficamente in certi limiti, in un settore che comunque non è scevro da complicate crisi aziendali, che molti hanno avuto modo di affrontare nel loro percorso professionale.

Sono diventato il direttore dei sistemi del gruppo T... è stato un percorso eccezionale... È stata un'esperienza molto appagante dal punto di vista professionale, che però non è finita bene, visto che poi l'azienda è entrata in crisi perché non si è riusciti a coprire tutti i finanziamenti per le acquisizioni, ...sono cominciati i tagli al personale e anche i licenziamenti dei dirigenti. Mi sono trovato a 55 anni a dovermi riqualificare, non ero più appetibile sul mercato, non ero più giovane, costavo tanto e avevo un ruolo troppo elevato per le realtà medio piccole del territorio. Non è stato un periodo facile. (D1)*

Nel 2012 l'azienda dove lavoravo prima andava malissimo, sono cominciati i licenziamenti e gli ultimi sono stati gli informatici, da lì ho dovuto fare l'informatico vero, cioè il programmatore puro, mentre prima mi interessavo anche di altro. (D2)

L'azienda però è entrata in crisi e siamo stati acquisiti da un'altra azienda, ma è cominciata la cassa integrazione e poi la mobilità (D9)

La multinazionale americana che aveva acquisito il gruppo, nel 2005 ha iniziato la "ristrutturazione aziendale" con una riduzione cospicua del personale delle varie sedi italiane. Quella di Padova che era nel settore del Fashion, è stata relativamente risparmiata e successivamente ceduta ad altra società... è stata comunque una triste esperienza, per tutti noi informatici che ci sentivamo "intoccabili" (M.R).

Un'altra nota dolente riguarda i processi di valutazione delle *performance* individuali che sono utilizzati nella gestione del personale, di cui poco è dato a sapere a livello aziendale. Ciò che invece risulta noto è che la valorizzazione del lavoro informatico è

sempre più centrata sui risultati individuali e lascia sullo sfondo le modalità delle prestazioni e i loro contenuti (Di Nunzio 2018).

Per i dipendenti, lo stipendio si definisce sugli “ad personam” o “superminimi” che si riescono a contrattare in fase di assunzione, mentre per quanto riguarda i riconoscimenti economici durante il percorso lavorativo si tratta solo di premi, finalizzati per lo più a riconoscere forfettariamente le ore extra dedicate al lavoro, qualora queste abbiano ovviamente contribuito al successo dei progetti a cui si è stati assegnati.

Parlare di retribuzione nell’ambito aziendale sembra essere un nuovo tabù. Del resto, tutto si deve risolvere con una arbitraria elargizione economica “una tantum”, fondata su criteri valutativi inesistenti a priori, ma che si materializzano quasi sempre a posteriori di ogni attività svolta e, nella maggioranza dei casi, solo a sottolineare presunti “mancati obiettivi”.

Se almeno apparentemente tutto è discutibile, se su tutto si possono aprire “sereni confronti”, nel tutto non devono rientrare i “soldi”, specie “in questo momento critico”. L’argomento, in fase di indagine, ha assunto proprio questi aspetti di imbarazzato riserbo; la retribuzione, il livello di inquadramento non sono temi graditi su cui far convergere la conversazione. Anche le politiche retributive basate sui “contributi incentivanti” sono praticate nell’assoluta riservatezza, sia da parte dell’azienda che dei lavoratori, a cui viene imposto il silenzio come condizione necessaria per l’ottenimento del riconoscimento.

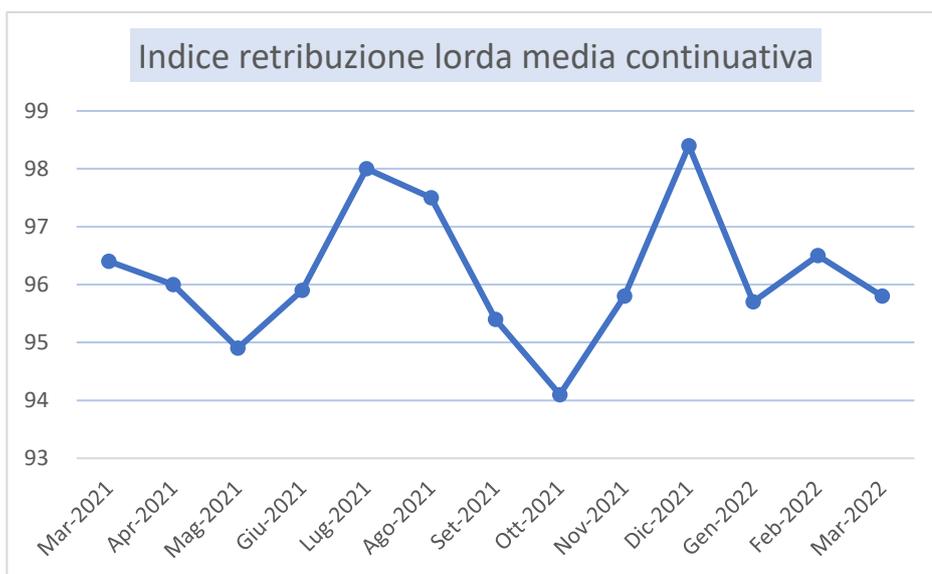
Solo una testimonianza accenna al riscontro economico in modo assolutamente vago e lo evidenzia come un “privilegio”.

Lavorare in ambito informatico mi dà un qualche privilegio, abbiamo un buon riscontro economico, possiamo lavorare da remoto e non è poco, in un ambiente tutto sommato piacevole e anche gli altri lo considerano un lavoro fortunato. (D9)

Nelle organizzazioni in cui l’individualizzazione del rapporto di lavoro è particolarmente marcata, è difficile rilevare forme discriminatorie per quanto riguarda il trattamento economico, anche a livello di gender gap che pur è in qualche modo sotteso dagli organigrammi. In questi ultimi, che sono l’unica fonte pubblicata che fornisce indicazioni sui ruoli aziendali, nell’area tecnica nessuna donna ha un

ruolo di riferimento superiore a quello della responsabilità di gestione di progetto (attualmente esiste comunque una sola Project Manager).

Dalla realtà dei dati espressi da ISTAT l'andamento delle retribuzioni nel settore IT, nel periodo marzo 2021-marzo 2022, è costantemente al di sotto dell'indice di riferimento del 2015 (posto uguale a 100). Se collegato al grafico sull'aumento della produttività del lavoro informatico, si può cogliere una soverchiante situazione di stallo retributivo che non si accompagna ad alcuna situazione critica a livello produttivo.



2. Fonte dati ISTAT Codice Ateco 2007- 620 Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse
Indice 2015 = 100 Periodo: da marzo 2021 a marzo 2022

Retribuzione continuativa = Retribuzione mensile rispetto al numero di dipendenti

Indice della retribuzione lorda continuativa per dipendente (al netto della Cig) - base 2015=100: la retribuzione continuativa media per dipendente è rappresentata dai compensi corrisposti ogni mese per lavoro ordinario in rapporto all'occupazione dipendente (esclusi i dirigenti).

2.4 I tempi obbligati e la flessibilità

Il tempo è un fenomeno oggettivo, quantitativamente misurabile secondo una rappresentazione lineare in cui si distribuisce con uniformità e regolarità, diventando in tale accezione newtoniana il cardine dell'organizzazione sociale moderna, in

particolare quella occidentale. Nei tempi della modernità il tempo è ritenuto un valore, quindi mercificabile (D'Alessandro, 2002).

Da inizio Novecento, prima con il fenomeno della dilatazione del tempo spiegato dalla relatività einsteiniana e poi con la filosofia esistenzialista, il tempo non sarà più assoluto, uniforme né universale.

Ma l'interesse che manifesta la sociologia verso il tempo riguarda come ne viene data rappresentazione e come socialmente sia oggetto di costruzione e organizzazione. Ogni cultura elabora un modo in cui il tempo deve essere concepito e rappresentato attraverso elementi normativi che diventano determinanti per il vivere sociale; la complessità delle società contemporanee ha definito una scomposizione crescente della durata e dei modi in cui il tempo viene usato.

Ad un ordinamento sociale che si va diversificando corrisponde un aumento dei tempi individuali e dei tempi sociali, che sembra esigere, come condizione necessaria per la sua organizzazione, forme sempre più strutturate. Nelle società di oggi aumentano i "tempi obbligati" e si complica la possibile conciliazione tra i diversi "tempi sociali".

L'innovazione tecnologica è stata ritenuta foriera di una liberazione del tempo del lavoro soprattutto dalla fatica e dalla presenza fisica, ma anche dalle attività ripetitive e stressanti, in grado quindi di regolare il tempo in funzione di una sua maggiore disponibilità e godibilità. In realtà, nella contemporaneità del trionfo digitale finalizzato anche a rendere più fruibili i tempi, siano essi quelli del lavoro e del non lavoro, è riscontrabile una dicotomia di comportamenti che si caratterizza nell'esaltazione del valore della velocità e nello stesso tempo del suo opposto, cioè della lentezza. (D'Alessandro, 2002).

La postmodernità soffre per la scarsità di tempo, proprio quando le tecnologie forniscono opportunità di risolvere molte attività del quotidiano con un click, attivando qualche app sul cellulare o sul proprio dispositivo mobile, spingendo qualche tasto di avvio programmato sugli elettrodomestici, usufruendo di mezzi di trasporto sempre più veloci.

La velocità del fare pervade qualsiasi attività dell'uomo postmoderno che percepisce la scarsità delle risorse temporali a fronte di quei tempi "obbligati" sempre più numerosi e diversificati dettati dalla standardizzazione dell'ordinamento sociale (le ferie, i giorni festivi, l'orario di lavoro, il tempo per gli spostamenti, l'orario scolastico, l'intervallo per il pranzo, il tempo per praticare l'attività fisica, il tempo per fare la spesa e pulire casa, il tempo per gli acquisti).

Se è valida l'assunzione che la quotidianità è improntata al risparmio del tempo, è anche facilmente riscontabile il naufragio di tale presunzione in quello che V. D'Alessandro definisce "l'ingorgo degli spazi" (p.108), generato dall'azione collettiva, contemporanea e obbligata di molti: il tempo conquistato si dissolve nei blocchi del traffico mattutino e serale lungo le arterie stradali di maggior collegamento o peggio in quelle cittadine, nelle attese e nei ritardi dei mezzi pubblici, nelle file ai self service nell'ora di pranzo, nelle code alle casse dei supermercati nelle ore di punta, anche nell'uso delle attrezzature sportive nelle palestre e nelle piscine, nelle sale d'attesa delle strutture mediche, nei negozi nelle ore di maggiore affluenza.

La gestione soddisfacente dei "tempi obbligati" e dei tempi soggettivi risulta un'impresa ardua nelle società contemporanee, per cui si sta affermando una tensione sociale che si indirizza alla possibilità di poter usufruire del tempo in modo flessibile. La flessibilità che oggi le persone richiedono non si limita, tuttavia, ai provvedimenti minimi già intrapresi dal mondo del lavoro e dei servizi, quasi a costo zero, come la concessione di ferie scaglionate, situazione peraltro tutta da verificare concretamente, o l'apertura di alcuni uffici di pubblica utilità in orari di pausa pranzo.

Anche quella che viene definita "flessibilità in entrata e in uscita" che si esercita sugli orari di lavoro dipendente, nella maggioranza dei casi risulta uno specchietto per le allodole in fase di assunzione da parte delle organizzazioni oppure, qualora sia realmente attuata, si riduce al quarto d'ora o al massimo alla mezz'ora.

Idealmente dovrebbero essere proprio le tech companies a declinare la propria offerta di tempo di lavoro nella maggiore flessibilità. Ormai la produzione di software e l'assistenza informatica sono ambiti tecnologici in cui lo svolgimento delle proprie mansioni, termine quanto mai obsoleto, è ampiamente svincolato dalla necessaria presenza fisica negli uffici e garantito nella sua ubiquità dall'affidabilità dell'uso stesso dei laptop personali e dalle connessioni veloci. Dal punto di vista organizzativo quindi il lavoro tecnologico si caratterizza come un lavoro misurabile sul "compito" assegnato piuttosto che sul rispetto del dovere di presenza nelle ore canoniche designate.

Anche in questo caso le testimonianze raccolte sul campo sono unanimi nella richiesta di usufruire del tempo di vita in modo diverso da quanto oggi sia consentito godere proprio dai tempi "obbligati" del lavoro e del vivere collettivo; è infatti innegabile che nonostante i cambiamenti delle abitudini, dell'impegno nelle attività sociali e

pubbliche, dei tempi della formazione, dello svago e delle relazioni, le giornate continuano a ruotare intorno ai modi organizzativi del lavoro.

Il lavoro che fai influenza sempre la vita che fai fuori, all'esterno: io tento di fare cose diverse da quelle che faccio al lavoro, qui sono davanti al pc per 40h alla settimana, a casa cerco di non accenderlo proprio...cerco di fare altro... tipo "c'è il rubinetto che perde... cerco di riparare il rubinetto", o cmq bisogna trovarsi un hobby che sia diverso da quello che fai normalmente per lavoro. Il tempo che hai fuori dal lavoro non è mai sufficiente specie se hai carichi di stress elevati... ma è la parte integrante della tua vita, perché sono quelle 40 ore che ti permettono di fare quello che ti interessa al di fuori... io cerco di sfruttare al massimo il tempo che ho condividendolo con la famiglia. (D10)

L' esigenza di poter ripensare la qualità, la distribuzione e, in qualche caso, anche la quantità del tempo del lavoro, in funzione della scoperta e della fruibilità del nuovo "tempo per sé", viene ribadita trasversalmente nelle interviste. "Avere più tempo per me" è un'affermazione che implicitamente riconosce l'attuale difficoltà a riappropriarsi della propria storia, dello "spazio della memoria" nella identità biografica (Rampazi, 1991,p.17), e da cui sia possibile ricostruire un'unità di senso e di azione.

Alcune volte sì, mi capita di lavorare oltre l'orario o di avere dei pensieri legati al lavoro, mi capita di tornare a casa o fare delle attività extra, per esempio allenarmi o uscire con gli amici, con una parte di me che continua a pensare a quello che ho fatto durante la giornata, ci rimugino sopra e questo diventa molto stressante, in certi periodi. Molte volte vorrei più tempo per me, basterebbe avere un orario diverso, lavorare un'ora, due ore in meno in alcuni giorni, avrei più tempo per staccare effettivamente dal lavoro, per rilassarmi. Il tempo libero adesso ce l'ho nei fine settimana, concentro tutto lì, altrimenti mi sembra di aver buttato via il tempo. (D4)

Ognuno per motivi diversi legati ai vari status, da quello anagrafico a quello familiare ma anche per il proprio "intendersi" come persona e come cittadino, desidera individualmente un "rallentamento" dei ritmi del lavoro e ancora di più un coordinamento diverso della complessità dei tempi sociali e della loro frammentazione. È però singolare rilevare come nessuno intenda trovare nuovi spazi per i tempi personali riducendo quelli lavorativi.

Il mio tempo libero al di fuori del lavoro è puro relax, cinema, concerti, serie tv, musica ... Difficilmente il lavoro invade il mio tempo libero, è capitato ma sono io che scelgo di andare oltre gli orari normali perché magari voglio finire qualcosa, succede che entro in un certo mood, nella fase creativa e non voglio staccare, vado avanti finché ho la Musa propizia. Fuori dal lavoro che mi impegna per otto ore al giorno, per tre volte alla settimana mi impegno nell' allenamento sportivo e questo mi prende tutta la serata, per cui sento abbastanza la mancanza di tempo. (D3)

lo faccio volontariato nella Croce Rossa da 28 anni ed è un bell'impegno fuori dal lavoro, poi facevo l'orto e tante altre cose ...avere un po' di tempo libero in più non guasterebbe, quello che ho non basta, ma ce lo facciamo bastare. (D2)

Il lavoro ha portato via molto tempo alla vita privata, ma adesso non voglio più che sia così e voglio trovare un lavoro che mi consenta di conciliare di più vita-lavoro. Quantitativamente mi aspetterei del tempo libero in più, e qualitativamente direi che viene di riflesso, potrei dedicarmi di più ai miei interessi anche perché il tempo libero che ho cerco di viverlo nel miglior modo possibile. (D8)

Per me il lavoro è sempre stato importante, forse troppo, avrei dovuto dedicare più tempo alla mia vita, in più di un'occasione. Attualmente la mia vita da single non risente particolarmente del lavoro, anzi più vado avanti con l'età e più cerco di trovare e coltivare il mio tempo libero; mi capita di tornare a casa e dare un'occhiata a qualcosa, ma mai in modo bloccante. Attualmente arrivo a casa ad un orario decente, riesco a gestire le relazioni con gli amici e anche i miei interessi, così anche nei fine settimana, oggi il lavoro non impatta sulla mia vita mentre in altri periodi ho esagerato, venivano prima le aziende che la famiglia, ho portato la famiglia in vacanza e per tornare indietro immediatamente. Oggi ho raggiunto un equilibrio più apprezzabile. (D1)

Gli studi di genere in molti casi ritengono che nella cultura neoliberista il tema della conciliazione vita e lavoro si ponga come una questione di scelta ideologica e molti contesti organizzativi, ma in senso più ampio anche molti contesti nazionali, riducono la questione ad un livello di responsabilità personale. La possibilità di scelta in realtà è fortemente determinata dall'intersezione di "linee di oppressione" come i rapporti di potere e le gerarchie di genere, classe, status migratorio, razzializzazione, disabilità (Romens, 2021).

Per le poche persone che lo hanno perseguito volontariamente, "scegliendo ciò che non potevano non scegliere" (Basso, 1998), il ricorso al part time risulta una tale penalizzazione ai loro progetti professionali da essere vissuto come evento da affrontare con rassegnazione e dagli effetti estremamente deludenti. La richiesta di riduzione dell'orario di lavoro si definisce come un fenomeno prettamente femminile, perché ancora oggi il part time rimane il dispositivo con cui molte donne tentano di arginare la pervasività degli impegni della "doppia presenza" (lavorativa e familiare), ma proprio in virtù di questo suo carattere genderizzato ancora non si è riusciti a spogliarlo di quegli aspetti discriminatori che gli sono propri fin dalla sua istituzione.

La mia vita fuori dal lavoro è influenzata dalla stanchezza che mi porto dietro, anche perché avere un bambino ancora in età scolare unita a tante altre cose ... mi stanca. Anche se adesso cerco di non portarmi a casa il lavoro mentalmente, cosa che invece di là facevo spesso, il mio tempo fuori del lavoro è quantitativamente poco e anche qualitativamente è insoddisfacente, anche se esco

alle 16.30 arrivo a casa e devo seguire il bambino nei compiti, seguire la casa ...non è che ti rimanga poi chissà che tempo per fare altro, sono sempre di corsa. (D6)

Il ricorso al part time non si configura come una soluzione, nemmeno temporanea, all' arduo compito di conciliare i tempi di vita e quelli del lavoro delle donne. Anche nell'ambito della IT, l'orario parziale di lavoro si conferma nelle sue caratteristiche di forma di impiego "dequalificata e ghezzante" (Basso, 1998, p.170).

Ma sono proprio le donne che oggi hanno l'opportunità di portare nel lavoro un bagaglio esperienziale di gestione della flessibilità dei tempi che hanno maturato lungo i loro percorsi di vita. È una "soft skill" che potrebbe essere valutata con interesse specie nel settore informatico, che appare come l'ambito con i presupposti più validi per consentire il lavoro improntato nella flessibilità organizzativa e temporale.

Coloro che hanno ottenuto e reso concreta la conduzione flessibile del proprio lavoro ne riferiscono con entusiasmo, valutandola come una reale e soddisfacente prospettiva gestionale con cui armonizzare i vari tempi della giornata.

Non c'è paragone rispetto a quello che facevo prima (azienda non informatica), considerando la flessibilità che puoi avere con un lavoro del genere, lavorando da remoto; se hai del lavoro da portare avanti nel corso della giornata te lo puoi posizionare quando ti fa comodo, anche nel rispetto della tua vita privata e riesci magari a far convivere le due cose, con un lavoro tradizionale non ci riesci. (D5)

Nel settore attuale il mio ruolo non richiede orari particolari, posso gestire un minimo di flessibilità e per gli spostamenti, adesso ho solo quelli per venire qui, una mezz'ora di strada è più che accettabile... raramente mi è stato richiesto dello straordinario o di fare prestazioni non previste...(D2)

Avere un ruolo professionale flessibile viene considerato impegnativo ma offre nel contempo una possibilità di autogestione degli orari.

In questa azienda mi viene richiesto un ruolo molto flessibile per passare da argomenti estremamente diversi in tempi molto rapidi ... quindi per gli orari devi essere sempre disponibile quando il cliente lo vuole, quando c'è da fare e quindi sostanzialmente non hai orari fissi. Per me questa cosa è anche un vantaggio, nel senso che riesco a gestire la flessibilità, qui nel mio caso mi sento abbastanza libero negli orari ... faccio cmq un sacco di ore, ma se magari una mattina arrivo alle 10 nessuno dice niente. (D7)

Altri considerano il peso sull'orario quotidiano che hanno gli spostamenti per raggiungere la sede di lavoro:

Anche qui non seguo degli orari precisi, con l'agevolazione che vivo da single e posso gestire il mio tempo. Per quanto riguarda gli spostamenti, sono abbastanza importatati visto che si tratta di

almeno 2 h al giorno per andare e venire da casa. Per gli spostamenti presso i clienti già erano più ridotti prima del covid, adesso è impressionante perché si riesce a gestire i progetti tutto attraverso call, video conferenze senza spostamenti fisici, cosa incredibile, mai pensata una volta. (D1)

Ho degli spostamenti di almeno 1h al giorno per venire fino a qui, ma ho chiesto e ottenuto dall'azienda di poter lavorare da remoto per almeno 2 gg la settimana, visto che vorrei poter seguire di più mia figlia che ha iniziato la scuola media. (D9)

Quando si è iniziato a parlare di flessibilità della forza lavoro da parte del capitalismo non si è certo intesa nell'accezione in cui è pensata e desiderata dai lavoratori, ma piuttosto come riduzione dei costi di produzione con la conseguente pretesa, da parte delle aziende, di disponibilità ad orari turnati ed estesi per sostenere un servizio h24, richiesto dal just in time produttivo e globalizzato.

Le richieste capitaliste di flessibilità sempre più pervasive che producono giornate "invase" di lavoro trovando terreno fertile nell'utilizzo delle tecnologie informatiche e digitali, rendono i confini spaziali e temporali tra le sfere della produzione e della riproduzione sempre più labili (Alberti, Sacchetto e Vianello, 2017), e riguardano anche coloro che sono impegnati nei servizi alla digitalizzazione dilagante.

Nel caso specifico del mondo del fashion si deve considerare il dovuto supporto al retail dei negozi dei marchi italiani presenti ormai sia in Cina che negli Stati Uniti, assoggettati quindi ad orari di apertura che risentono dei diversi fusi orari, ma anche per gli stessi negozi italiani ed europei che hanno periodi di apertura che si dilatano nella tarda serata e nei week end.

Un altro aspetto che di diritto si inserisce nelle valutazioni temporali nell'ambito del lavoro tecnologico è l'idea della scadenza. Già N. Luhmann (D'Alessandro, 2002, p.107) evidenziava come la gestione della complessità diventi possibile se si stabiliscono delle priorità delle varie azioni, in altri termini sia necessario determinare delle scadenze. La considerazione però deve riguardare la pressione sociale e temporale a cui il vincolo delle scadenze ci sottopone nella quotidianità, che diventa una pressione ancora più opprimente se il rispetto delle scadenze viene posto alla base della redditività di tutti i progetti del business e implicitamente dei rapporti di lavoro.

Oggi sicuramente a livello di tempistiche e di disponibilità è molto diverso da prima, prima erano le classiche 8 ore di lavoro e fine, al 99% non ti portavi a casa il lavoro, mentre adesso che seguo i clienti e quindi ho un telefono aziendale e devo seguire i rilasci fatti alla sera, molte volte mi capita di lavorare da casa per rispettare le scadenze, oltre all'orario previsto e se nascono problemi gravi, anche nei weekend. (D4)

Tutto rimane incentrato su quello che c'è da fare, sul progetto, infatti l'ambiente è sempre "on demanding", c'è sempre un sacco di roba da fare, il cliente chiede sempre tantissimo e pressa perché vengano rispettate le scadenze e non c'è il tempo di coltivare altre forme di relazione se non quelle strettamente professionali. (D7)

Ma bisogna stare attenti a definire i termini della disponibilità che ti viene chiesta; io credo che la disponibilità vada data se legata a eventi particolari ed eccezionali, ma non che diventi una costante del tuo lavoro, qui ci sono sempre scadenze a breve di cui rispondere. (D8)

2.5 Tempo di lavoro e smart working

Per gli addetti informatici occupati nelle tech companies che agiscono nel settore del Fashion & Luxury, paradossalmente la pandemia non ha provocato cali drastici nell'attività lavorativa e quindi il periodo del lock down ha avuto una valenza professionale molteplice e diversificata. Si è trattato di un periodo che ha imposto modificazioni radicali dei ritmi di vita che non potevano non ricadere sugli atteggiamenti personali nei confronti anche del lavoro, tanto che il momento del rientro ha segnato un deciso turnover lavorativo.

Una delle novità imposte dall'avvento del Covid che ha avuto un impatto significativo sui tempi e sui modi del lavoro e di conseguenza sui tempi di vita di molti lavoratori è stata sicuramente l'introduzione dello smart working (o lavoro da remoto, o lavoro agile).

In termini quantitativi, a fine aprile 2020, secondo i dati del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, circa 1.828.000 dipendenti lavoravano in modalità agile, il 15% della forza lavoro italiana attiva, e per la grande maggioranza di loro (1.607.000) è stata la prima esperienza di lavoro da remoto (Romens, 2021, p.225).

Dal 2017 esiste in Italia la legge 81 che norma il lavoro agile con l'esplicita finalità di consentire ai lavoratori di perseguire una maggiore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, ma fino all'avvento del Covid solo lo 0,6% dei lavoratori dipendenti aveva ottenuto questa possibilità. Lo "smartworking" avrebbe dovuto essere uno strumento a sostegno della presenza femminile nel mondo del lavoro, ma nella realtà sono state proprio le donne a poterne usufruire con notevoli difficoltà.

Il lavoro agile (o smart working) a cui si riferisce la legge 81/2017 ha delle caratteristiche normative peculiari che lo definiscono: l'assenza di vincoli di orario o di luogo di lavoro e una particolare forma organizzativa del lavoro secondo degli

obiettivi. Il nuovo modo di lavorare che molti, e tra questi soprattutto gli informatici, hanno dovuto sperimentare durante il lockdown risponde solo in parte ai requisiti esposti, e quindi il riferimento al lavoro agile è per lo più improprio, mentre sarebbe più adatto il termine di telelavoro a domicilio (Bini, 2020).

Del resto se il lavoro agile ha la finalità di “work-life balance”, lo strumento dello “smart working all’italiana”, imposto nella fase emergenziale del Covid, ha avuto il compito di contrastare e insieme contenere la diffusione epidemica, negli ambiti lavorativi dove era applicabile, ricercando nel contempo il bilanciamento tra gli interessi costituzionali del diritto alla salute e quello al lavoro (Bini 2020).

La valutazione positiva o meno dell’esperienza di lavoro da remoto si collega a vari fattori. Come ricorda la letteratura, questa può dipendere infatti sia dalla posizione aziendale nella catena globale del valore che dal controllo manageriale messo in atto, ma anche molto dall’utilizzo delle tecnologie (Romens 2021).

La scoperta dello smart working ha suscitato infatti reazioni controverse. Per alcuni si è trattata di una imposizione “da incubo”, che ha tratto tutta la sua negatività dalla constatazione dell’incapacità di autogestire i tempi del lavoro, con l’effetto della loro dilatazione incontrollabile durante tutto il corso della giornata. Per questa situazione è stato suggerito un nuovo concetto, quello di “spread working” ossia il “lavoro sparso nel tempo e nello spazio”(Prada, 2020), che enfatizza il carattere poco “smart” del lavoro da remoto.

L’ho vissuto male durante la pandemia; abito da solo in un appartamento e avevo trasformato la casa in un ufficio. Mi ero accorto di lavorare molto di più, non avendo orari imposti, non mi prendevo nessuna pausa, né quella di pranzo ma nemmeno le pause caffè, come quelle qui con i colleghi(D4).

Ha avuto anche un certo peso la perdita di un “porto sicuro” a cui fare riferimento, che è la propria casa con il suo ruolo di “luogo” dove vivere la propria intimità, contrapposta al posto di lavoro.

L’ho vissuta proprio male, trasformando la casa in ufficio non la vedevo più come il posto dove mi faccio gli affari miei, ero sempre nel posto di lavoro con il pc per controllare ..., le mie carte da leggere. Appena è stato possibile rientrare in ufficio, sono rientrato subito. (F.C).

Per altri lo stesso giudizio negativo deriva dalla costrizione ad una ridotta socialità che invece è sostenuta dalla quotidiana frequentazione dell’ufficio.

Ho fatto lo Smart working, ma a me non piaceva proprio e quando ho potuto sono rientrato in ufficio. Ero da solo, e per me restare per 8 o 9 ore da solo era insopportabile. Per me fare due chiacchiere con i colleghi, prendersi un caffè, scambiare una battuta è importante. (D2)

Lo smart working anche se inizialmente era necessario, l'ho vissuto negativamente. A me piace venire in ufficio, magari un giorno alla settimana può anche essere utile lavorare da casa...ma un PM deve lavorare con le persone, e quindi non poterci parlare, vederle anche disturbarle quando serve, non mi piace proprio. (D1)

Le testimonianze effettivamente confermano ciò che molti autori, precedentemente alla pandemia, avevano evidenziato come ricadute negative dello svolgimento del lavoro da remoto quali il rischio di isolamento, di burnout, di sindrome di iperconnessione, di auto-sfruttamento, ma anche la più volte citata percezione meno distinta del confine tra i tempi del lavoro e quelli di vita (Romens, 2021).

Un altro concetto associato al lavoro agile, che si declina in questo caso al femminile è quello di “extreme working” che mette in risalto le complicazioni della vita delle donne lavoratrici coinvolte contemporaneamente nel lavoro professionale da casa e nel lavoro di cura e domestico. Specialmente in Italia, la mancanza di servizi per l’infanzia e per gli anziani o per i disabili non autosufficienti costringe molte donne ad assolvere i compiti di cura secondo un modello “familistico”, nel senso che molto di tale lavoro di accudimento, non retribuito, ricade sulle famiglie e sulla loro componente femminile in particolare (Romens, 2021).

Nel lavoro da remoto, come già evidenziato, i tempi del lavoro retribuito e i tempi del lavoro di cura tendono a sovrapporsi, e questo impone un’attenta valutazione dello sforzo prodotto a favore della gestione del tempo del lavoro domestico e di cura e a sfavore del “tempo per sé”. Lo sforzo infatti potrebbe essere tale da far dubitare che lo smart working offra una effettiva opportunità di conciliazione dei diversi tempi di vita.

Lo smart working l'ho vissuto come una costrizione, fatto durante il lock down in un piccolo appartamento mi ha fatto schizzare via ... con mio figlio in DAD ... è stata molto dura, infatti appena è stato possibile rientrare, sono rientrata in ufficio. (D9)

Per altri invece si è trattato di valutare positivamente un’ipotesi possibile per la gestione dei tempi di lavoro e quelli del non lavoro, da considerare anche per il post pandemia.

Possiamo lavorare da remoto e non è poco. Lo smart working è una buona soluzione, anche se non certo al 100%, perché come dicevo caratterialmente cerco il contatto con le persone. (D9)

Ho fatto lo smart working e le cose miglioravano molto, perché risparmiavo tutto il tempo dello spostamento per venire in ufficio.... Sì sì lo smart work è stata una esperienza molto positiva, molte aziende dove lavorano i miei amici hanno adottato un sistema che predilige lo smart working, si va in ufficio solo se ci sono particolari necessità. (D3)

Dal punto di vista dell'azienda e anche del dipendente, il lavoro (in smart working) è più "fruttuoso", perché sei da solo e quindi stai più concentrato, capita che salti le pause e finisci più tardi. Soprattutto non perdi tempo nello spostamento, io recupero 1 ora e mezza dedicata solo al viaggio ed è tutto tempo che puoi decidere di dedicare ad una passeggiata, fare sport. (D5)

Alcuni valutano in maniera critica la risposta aziendale che è stata di chiusura alla concessione del lavoro da remoto nel post pandemia. L'obbligo al rientro in ufficio non è stato sostenuto da motivazioni di peggioramento delle prestazioni lavorative e di redditività, ma piuttosto da un generico richiamo al modello organizzativo interno che secondo molti intervistati sottende invece la mancanza di fiducia che sembra riguardare più gli atteggiamenti delle persone che le loro effettive abilità professionali.

Nel nostro lavoro e con le tecnologie che ci sono, lo smart working potrebbe essere utilizzato in gran misura, vedo ex colleghi che sono in smart working da quando è cominciato il covid e le aziende per cui lavorano non sono fallite... obbligare le persone ad essere sempre presenti in ufficio quando altre aziende riescono ad ottenere buoni risultati, comunque, è evidente che è un'idea di questa dirigenza. Per me lo smart working è da prevedersi specie per quei lavori che lo permettono, anche perché sosterrrebbe la lotta all'inquinamento ambientale, quando eravamo tutti fermi l'aria era più respirabile(D10)

Lo Smart working ti permette anche maggiore flessibilità ed è qualcosa di valido perché dal punto di vista del lavoro, comunque te lo organizzi come vuoi tu, e lo fai quando vuoi tu, ma in questa azienda specifica, dove tutto è disorganizzato, pensano che le cose funzionino meglio se sei qua presente. (D7)

Lo smart working è stato utilizzato durante la pandemia, ma adesso sarebbe giusto che lo regolamentassero ... invece le aziende pensano che tu sia quello che non ha voglia di far niente. (D5)

Non sembra facile quindi, anche in un settore in continua trasformazione e rinnovamento, ottenere la possibilità di una maggiore autonomia gestionale dei tempi da dedicare al lavoro.

Come ricorda Basso nella sua ricostruzione storica, in Italia così come in tutto l'Occidente, si è assistito ad una crescente rigidità della durata media dell'orario di lavoro, ma inversamente proporzionale all'aumento della produttività e del progresso

tecnologico. Fin dal suo inizio, che possiamo datare alla fine degli anni Novanta, l' "era della flessibilità" ha segnato un generale allungamento del tempo del lavoro (Basso, 1998, p. 211, p.294).

Nel ricordare le parole del sociologo francese Grossin e prima ancora quelle di Keynes, negli anni Trenta, che dichiaravano la loro decisa convinzione che la tecnologia avrebbe avuto come effetto "indiscutibile" la riduzione del tempo dedicato al lavoro (Gasparini, 1990, p.103), a trent'anni di distanza ne è più che evidente l'irrealità, perché di fatto l'innovazione tecnologica, e paradossalmente specie per coloro che la compiono, non ha determinato nessuna effettiva riduzione del tempo lavorato.

I punti critici del lavoro informatico sono ovviamente gli orari, che sono allucinanti ... ti viene richiesta una disponibilità quasi continua o perché il progetto è in crisi, o perché si deve consegnare ... è uno stress pazzesco e naturalmente non ti viene riconosciuto nessuno straordinario. A volte rifletto sul fatto che ho lavorato tanto, ma tanto per dare un servizio che oggi valuto nella sua quasi inutilità. (D6)

Un'ulteriore considerazione riguarda l'aspetto "glocale" della realtà IT oggetto dell'analisi. Pur facendo riferimento infatti al concetto di produzione a rete globale, non è da trascurare anche una considerazione delle specificità di tipo socioeconomico dei luoghi dove si svolge l'attività dell'impresa (Bubbico et al., 2017, p.25).

Si tratta infatti di valutare che la componente imprenditoriale di tale realtà e la maggioranza della sua forza lavoro sono venete, di quel Nord-Est che ha sovvertito lo stereotipo di promessa "società post-lavorista", quella in cui dominerebbe il tempo liberato (dal lavoro), caratterizzandosi invece come l'area in cui si registra la maggiore estensione del tempo lavorato (Basso, 1998, p.295).

Si evidenziano anche nelle dichiarazioni dei lavoratori IT veneti i riscontri di una permanente estensione oltre che intensificazione del tempo del lavoro.

Tuttavia, con una analisi più attenta del carattere antropologico del lavoro e della specifica forza lavoro, come suggerito (Bubbico et al., 2017, p.27), caratterizzare come forma di "sfruttamento" del capitale la combinazione della lunga durata e della accentuata densità dei tempi lavorativi nell'ambito tecnologico, sembra escludere che tale condizione sia stata e lo sia tuttora, fortemente avallata dagli stessi lavoratori, in Veneto. Infatti, la struttura di piccola-media impresa che definisce l'impianto industriale e dei servizi veneti ha rapidamente fatto propria la corsa all'iper-flessibilità, già comandata dal grande capitale (Basso, 1998, p.297), e in alcuni casi è possibile riconoscere nei comportamenti dei lavoratori vere e proprie forme di auto-sfruttamento.

A me è successo che un cliente aveva dei problemi e ho dovuto rispondere alle sue chiamate dopo l'orario di lavoro e poi anche altre chiamate per problemi che potevano essere gestiti tranquillamente il giorno successivo in ufficio o che non necessitavano di risposte immediate. La mia disponibilità è dovuta al "quieto vivere" aziendale. (D2)

Anche nel caso studio dell'impresa IT, è bastato che l'imprenditore di turno dichiarasse la necessità imprescindibile di lavorare nella massima flessibilità, nell'interesse di tutti, che la maggioranza della forza lavoro accettasse, senza particolari malumori, turni serali e festivi. La stessa richiesta coatta di "rientro in sede" dallo smart working non ha trovato nessuna forma comune e condivisa di risposta critica da parte di coloro che pur ne decantano le virtù.

La deregolamentazione collettiva al crescere di una trattativa "ad personam", che fortemente determina i modi e i tempi del lavoro, si evidenzia nel raggiungimento dei diversi trattamenti nell'ambito del lavoro da remoto, che lungi dall'essere considerato e valutato come strumento innovativo nell'organizzazione del lavoro e della vita delle persone, è per lo più concesso dall'azienda come "benefit" a chi garantisce come contropartita una disponibilità, o forse assoggettamento, quasi illimitati.

Lo smart working è stato inizialmente faticoso, perché non era nelle mie abitudini e l'ho vissuto come una costrizione, ma dopo in generale mi pare che ci si sia abituati e si sia capito che il lavoro, specie quello informatico, può essere fatto ovunque, senza necessità che qualcuno ti controlli. Le aziende dovrebbero avere molta più fiducia e dovrebbero capire che a casa puoi dedicare anche più tempo al lavoro stesso, ma puoi godere di una qualità di vita migliore, diversa. Sì, io l'ho rivalutata completamente come opportunità, alla fine. (D8)

3. Il lavoro per l'arricchimento

3.1 Un'economia per l'arricchimento

Data per acquisita la logica capitalistica di perseguire in modo illimitato l'accumulo di capitale e per assunto che tale logica utilizza il concetto di concorrenza tra centri di profitto, ognuno dei quali vuole ottenere il massimo introito dalle sue attività di vendita di beni, si spiega la sempre crescente importanza attribuita ai diversi percorsi di valorizzazione delle merci (Boltanski e Esquerre, 2019).

Ogni percorso finalizzato all'attribuzione di valore delle cose, deve considerare le particolarità delle tipologie della merce che tratta al fine di "difendere" tale valore e si deve concretizzare in una diversa "forma di valorizzazione" con peculiarità proprie.

La forma originaria definita "standard" (Boltanski e Esquerre, 2019) è stata la forma di profitto che ha accompagnato il capitalismo della produzione di massa. È la forma legata alla produzione in serie, cioè alla riproduzione e alla vendita del più ingente numero possibile di esemplari ottenuti a partire da un prototipo, anche costoso nella sua ideazione.

Nelle società occidentali, già sul finire del secolo scorso, si sono riconosciuti i limiti della produzione di massa e di conseguenza è stata superata la convinzione che fosse questo il mezzo prioritario che consente i massimi profitti e l'accumulo di ricchezza. Tali limiti consistono nel perseguire una costante riduzione dei prezzi per favorire la domanda, accompagnata dalla politica di contenimento dei costi di produzione e commercializzazione, fino alla saturazione della domanda stessa con l'effetto di sovrapproduzione.

La conseguente deindustrializzazione di molte aree dei paesi europei e la fase di delocalizzazione della produzione nei paesi a basso costo di manodopera hanno provocato cospicue trasformazioni negli assetti geo economici del continente.

All'abbandono delle zone industriali è corrisposto un notevole sviluppo di regioni a carattere non più produttivo, ma soprattutto commerciale e turistico. Ed è in queste nuove aree definite "residenziali" che oggi il capitalismo integrale, con le sue originali forme di creazione del valore, si diffonde nel mondo sociale dei "bacini di arricchimento" sostenendo una nuova dimensione economica.

Il capitalismo ha reagito alla crisi della valorizzazione standard introducendo il concetto di obsolescenza dei prodotti che devono essere sostituiti sempre più rapidamente da oggetti di concezione “nuova”, specie per ciò che riguarda le loro caratteristiche tecnologiche. Ma contemporaneamente si sono esplorate estensioni della mercificazione a settori poco praticati, dando avvio a nuovi percorsi di arricchimento capitalista.

Sarebbero tre le specificità del nuovo indirizzo economico, che viene indicato come “economia dell’arricchimento”, che mirano all’ottenimento del maggiore profitto, rispetto alla standardizzazione (Boltanski e Esquerre, 2019).

Non è più la produzione che garantisce il profitto quanto piuttosto una più attenta gestione della commercializzazione anche di cose già presenti sul mercato (“non è più importante saper fare, ma saper vendere”(Redini 2017)) , i margini di profitto più alti devono venire dalla vendita della singola unità e non più dalla vendita di grosse quantità di prodotti con bassi margini di guadagno ed infine il denaro che risulta più interessante è quello dei ricchi, nell’ottica per cui la loro spesa si trasforma andando ad alimentare nuova ricchezza (Boltanski e Esquerre, 2019).

Nel delinearsi del nuovo mondo sociale, la produzione di massa di oggetti di elevato valore tecnologico mantiene la sua centralità, essendo tali artefatti fondamentali per poter dare luogo agli scambi commerciali stessi, ma è vero però che nel contempo “la mercificazione si è orientata verso nuove direzioni” (Boltanski e Esquerre, 2019, p.22).

Decisamente premiata nel contesto capitalistico integrale è la capacità commerciale, che ognuno è spinto ad acquisire in aggiunta al ruolo essenziale di consumatore e che si deve direzionare verso il commercio di “cose eccezionali”, riservate a chi usufruisce di mezzi economici che gliene consenta l’acquisto e il possesso.

Dovendo individuare le destinazioni delle maggiori quote di export dei personal luxury goods, che diventano un indicatore della presenza più o meno cospicua di “ricchi”, oltre ai paesi occidentali si riconoscono la Cina e i paesi arabi del golfo Persico (Boltanski e Esquerre, 2019, p.29). Dall’inizio del nuovo millennio i ricchi e i super ricchi sono numericamente in costante aumento, oltre a coloro che vivono soprattutto negli Stati Uniti, in Europa Occidentale e in Giappone, molti dei quali derivano le loro ricchezze da grandi patrimoni ricevuti in eredità, rientrano nel novero anche coloro che hanno tratto notevoli interessi dalle operazioni finanziarie o dalle industrializzazioni nei paesi a basso reddito salariale.

Considerando i dati disponibili più recenti, il report World Wealth 2022 del gruppo di consulenza Capgemini (Capgemini, 2022) indica che i ricchi nel mondo sono oggi quasi 22,5 milioni di persone. Il loro patrimonio totale è circa di 86 mila miliardi di dollari e supera leggermente il Pil globale che la Banca Mondiale stima in quasi 85 mila miliardi. Ma i veri ultra ricchi tra questi sono quell'uno per cento che ha un patrimonio personale che si attesta su una media di 133 milioni di dollari (Saccò, 2022).

In Italia nel 2021, si contavano 322 mila persone con un patrimonio totale di 642 miliardi di dollari, anche in questo caso con segno positivo di crescita, grazie all'aumento del Pil, dei valori immobiliari e del tasso di risparmio, ma anche dei profitti dalla Borsa, ma la guerra in Ucraina sta decretando delle sensibili perdite a livello patrimoniale (Saccò, 2022).

Nel 2018, a fronte dell'1 % che detiene ormai quasi la metà delle ricchezze mondiali, che sono custodite per lo più dal sistema di "offshore banking" della Svizzera, Singapore e Hong Kong, esiste un'altra faccia della medaglia rappresentata dall'aumento delle disuguaglianze a livello planetario (Boltanski e Esquerre, 2019).

L'economia dell'Europa occidentale, dopo la fase postbellica che mirava al "trickle-down" con effetto di democratizzazione e secondo cui arricchendo i ricchi si sarebbero favorite anche le classi popolari, ha subito un deciso riorientamento verso le élite. La nuova direzione economica impone la dualizzazione del consumo, che per quanto riguarda le classi più abbienti consiste in prodotti che siano sostanzialmente originali e differenti da quelli del consumo di massa.

L'orientamento degli investimenti economici destinati ai ricchi si è direzionato verso l'Europa occidentale che mette a disposizione manodopera molto preparata a livello culturale (umanistico e artistico) e disponibile giocoforza alla precarietà e instabilità caratteristiche di un tale tipo di mercato.

A partire dagli anni Novanta, come riportano Salais e Storper nel loro lavoro (Salais e Storper, 1994), si distingue oltre al mondo industriale in cui la concorrenza si basa sui prezzi e si fonda su un'economia di scala e riduzione dei costi, il mondo dell'arricchimento che considera un'"economia delle varietà" che comprende le produzioni tecnologiche di qualità, prodotti di alta gamma e del lusso.

Tra le cose ricercate da questa tipologia di consumatori oltre alle opere d'arte, le antichità e le case firmate dalle archistar, spiccano gli oggetti di lusso che, in quanto

tali, fanno propria la caratteristica del prezzo elevato, ed è tale proprietà che deve essere resa visibile ed esaltata mediaticamente.

Con il fine di ammantarli di particolare eccezionalità, i media presentano gli oggetti dell'industria del lusso in quanto preziosi, in quanto differenti e ovviamente in quanto costosi per suscitare l'interesse di una élite.

Tra questi oggetti si annoverano quelli legati al mondo del fashion, considerati spesso di origine artigianale, come i vestiti, le borse e le scarpe ma anche i gioielli e gli orologi. Per gli oggetti del lusso, il riferimento è già da molto prima degli anni Novanta, l'Italia. (Boltanski e Esquerre 2019, p.88).

3.2. La tendenza

Le cose possono subire un processo di "arricchimento" proprio per soddisfare le esigenze dei nuovi facoltosi acquirenti e tale percorso consiste, nella maggioranza dei casi, in un "dispositivo narrativo" che evidenzia le particolarità da privilegiare e che devono essere fatte circolare nei discorsi che accompagnano e definiscono le identità sempre differenti dei prodotti.

Si tratta quindi di una forma di valorizzazione basata sulla "narratività" che si costruisce sulle cose già esistenti, con un passato più o meno recente, e che richiede un crescente investimento nel campo culturale e un suo intreccio con il settore commerciale.

Gli oggetti del fashion dei grandi marchi e del lusso vengono valorizzati secondo una "tendenza" che sfrutta commercialmente le gerarchie sociali che comprendono quelle tradizionali definite dalla ricchezza e dalla classe, ma anche quelle che si differenziano secondo la celebrità, la prestanza fisica, l'età, nel genere e nell'origine etnica.

Tutto trova un suo valore purché associato al design, sia soggetto a differenziazioni e modificazioni frequenti, sia in commercio per tempi brevi se non brevissimi e con una distribuzione diseguale tra gruppi posti secondo un rapporto gerarchico diverso. Un'altra condizione imprescindibile è che esista una relazione stretta tra cose che vengono poste in commercio perché dei privilegiati le cercano e le persone privilegiate che devono essere le prime a possedere cose commercializzate molto di recente.

Il desiderio del possesso di questi tipi merceologici si genera da un senso di “mancanza” che nasce tra le diverse gerarchie, cioè ognuno soffre della mancanza di ciò che sono gli altri (chi è anonimo vorrebbe essere famoso, chi è povero vorrebbe essere ricco, chi è vecchio guarda con invidia i giovani, tutti vorrebbero avere charme ed essere chic).

Le cose, in questa prospettiva, hanno valore in quanto segni che mostrano una certa posizione sociale raggiunta, e tali segni possono essere modificati in funzione dei contesti. Con un circolo vizioso, il valore delle cose in quanto segni di una tendenza è associato alle persone che quella tendenza la esprimono.

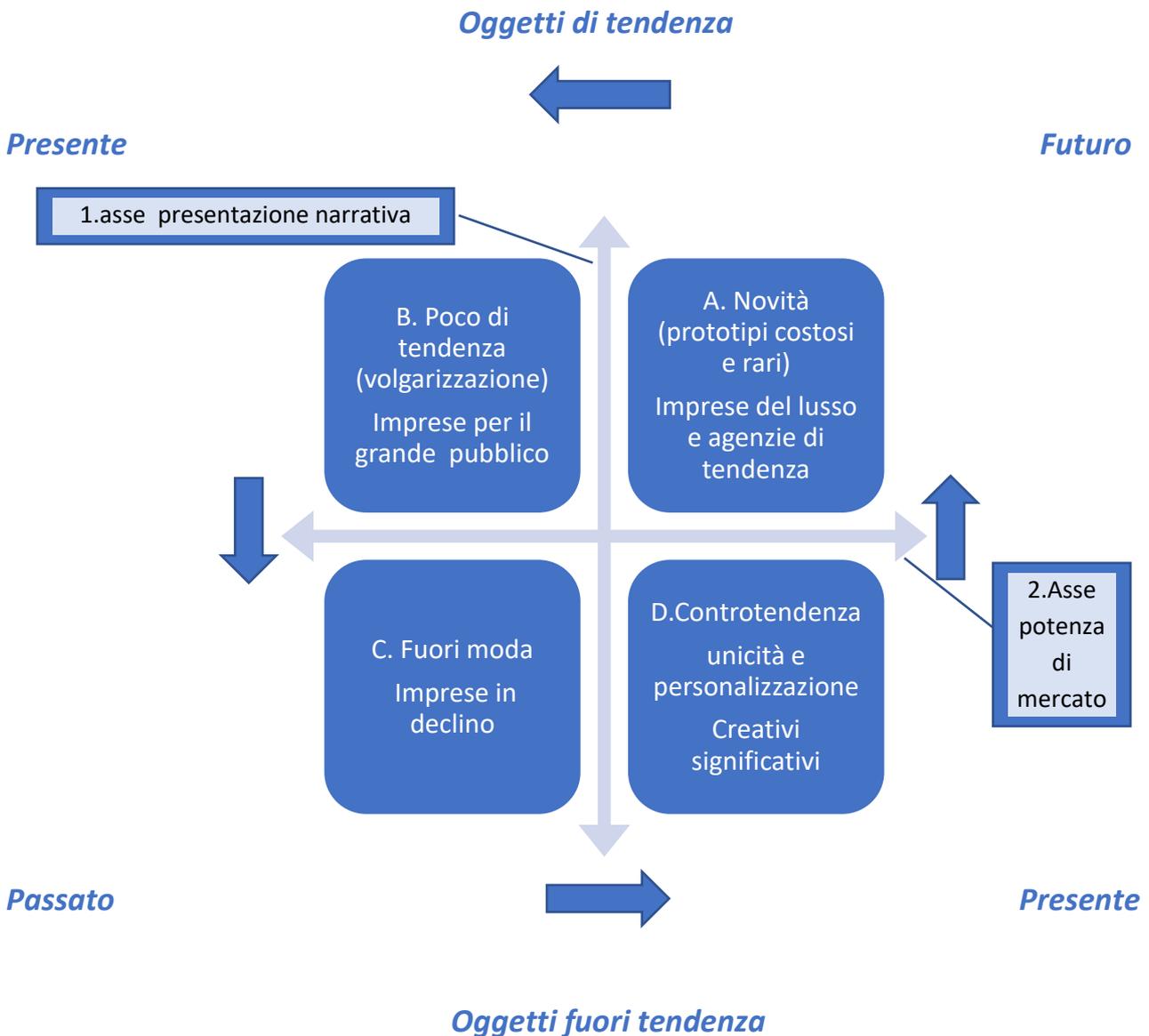
Ma il capitalismo, sempre attento ai modi per ottenere profitto, fa propria questa forma di valorizzazione; è così necessario trasferire la “celebrità” di una persona o di un gruppo su oggetti che di conseguenza è possibile vendere a prezzi più alti o che così acquisiscono un crescente potere attrattivo su un numero maggiore di possibili acquirenti. Questo segna il trionfo del marketing.

Si possono riassumere i passaggi temporali, che per la tendenza sono ancorati alla dimensione del presente, in un ciclo che a partire dalla produzione di oggetti costosi e rari porta però velocemente alla produzione di cose non più “diverse e particolari”, sostanzialmente non più di tendenza, ma che entrano nel mondo della standardizzazione e quindi volgarizzate.

Si affacciano però le controtendenze di qualche creativo che vuole contestare o solo superare le mode e forte della propria fantasia modifica e reinventa qualche oggetto del passato, magari in un unico esemplare. Sono spesso tali idee che vengono raccolte dai grandi marchi del lusso e sfruttate commercialmente, producendo prima dei prototipi che annunciano nuovi trend riservati alle ristrette élite pronte ad accoglierli.

La narrativa nel caso degli oggetti di tendenza si orienta verso l’attualità, il momento presente, perché le persone che hanno la “forza sociale” (Boltanski e Esquerre, 2019 p.340) che interessa la loro valorizzazione sono vive e raccontano le “cose”, rendendole visibili, attraverso il loro quotidiano oltre che con i prodotti cinematografici e televisivi, la fotografia e le imprese sportive.

Lo schema strutturale della forma di valorizzazione della tendenza è ripreso e riproposto da (Boltanski e Esquerre, 2019, p.339, Fig. 9.1).



..... ricordo che nel periodo in cui Simona Ventura conduceva una trasmissione televisiva sulla domenica calcistica in Rai, indossando modelli di D&G, il lunedì successivo vi era un'impennata di ordini dai negozi proprio per quel modello di vestito o di scarpe ... (M.R.)

...il fatto che Leclerc o il Sainz di turno si piazzino bene sulla griglia di partenza di un GP fa schizzare le vendite dei berrettini Ferrari, delle magliette come quelle che i piloti indossano quel giorno, se poi vincono, quel berrettino diventa un must have, un'icona e costa il triplo ... (M.R.)

Le attività di punta delle imprese del fashion e del lusso riguardano la concezione e successiva fabbricazione dei modelli servendosi per la parte "creativa" dei designer,

degli stilisti che a loro volta si avvalgono degli “studi di tendenza” delle agenzie o delle società di analisi, che prevedono l’interessamento tra altre figure anche dei sociologi (Boltanski e Esquerre, 2019).

Sono proprio queste fasi ideative, del resto fondamentali per la produzione, che risultano poi estremamente problematiche quando si scontrano con la realtà dei processi di realizzazione, che necessitano di manodopera molto specializzata, che conosca profondamente “il prodotto” a livello quasi artigianale (Redini, 2017).

Un prodotto di lusso richiede che le lavorazioni rispondano a delle specifiche tecniche e a dei canoni di eccellenza che i consumatori abbienti, in particolare quelli dei mercati più lontani, esigono e associano a determinati marchi o griffe del fashion, purché ovviamente queste rispettino un immaginario che impone che la produzione avvenga in Occidente per mano di “artigiani della qualità” (Sacchetto, 2017, p.36).

Come già sottolineato si richiede che vi sia, da parte delle imprese con la leadership nel settore del lusso, un crescente investimento nel campo culturale che deve essere in grado di avere il sostegno commerciale, perché le narrazioni costruite con competenza nel primo settore trovino adeguata valorizzazione attraverso le competenze del secondo.

Di importanza fondamentale diventano allora gli eventi (o i saloni) in cui le linee di tendenza vengono presentate e iniziano il loro percorso di diffusione attraverso il racconto a livello linguistico e iconografico della stampa specializzata e dei bloggers accreditati. Pitti Uomo, la fashion week di Milano, Vicenzaoro per citare gli eventi più attesi e quotati in Italia, ma ormai ogni sfilata di moda o lancio di prodotto è un evento che include manifestazioni culturali e artistiche.

Alcuni grandi marchi hanno adottato a loro volta delle “tendenze” nelle forme di presentazione dei loro prodotti, sostenute dai rispettivi direttori artistici, che prevedono l’associazione dell’evento ad un messaggio di tipo sociale o di sostenibilità ambientale (le più recenti sfilate della Maison Dior con i messaggi “femministi”). Inoltre, questi marchi perseguono la valorizzazione della “tradizione locale” scegliendo location particolari di grande valore culturale e turistico con effetti scenografici pensati da artisti di fama.

A questi eventi partecipano spesso anche i responsabili commerciali o del marketing delle tech companies che servono il settore. Si sta diffondendo infatti anche la necessità che queste ultime a loro volta organizzino eventi in linea con le esigenze dell’economia dell’arricchimento e quindi di carattere ibrido, che mescolano

occasioni culturali (interventi di personaggi della cultura nazionale) e artistiche (visite molto riservate a opere d'arte, musei, monumenti con la guida di esperti e critici d'arte) con approfondimenti sulle tendenze di mercato e ovviamente l'offerta dei prodotti informatici.

3.3 Il profitto dal lusso nella rete globale

I prodotti di lusso hanno consentito profitti attraverso lo spostamento della merce perseguito con le esportazioni in paesi lontani dove i ricchi acquirenti comprano per il prestigio internazionale dei brand, ma le politiche economiche hanno rapidamente percepito che tale profitto può essere accresciuto combinando "il plus valore del lavoro" con la commercializzazione.

Esattamente come hanno fatto le aziende della produzione standard, le imprese del fashion e dei beni di lusso hanno delocalizzato parti delle loro produzioni in paesi a basso costo del lavoro o approfittato della presenza in territori intranazionali di imprenditoria straniera, che garantisce costi ribassati della manodopera (Sacchetto, 2017),

Pur rientrando quindi nei processi produttivi a rete globale, nel caso delle imprese del lusso, non tutti i nodi della loro rete sono facilmente riconoscibili, proprio per la tendenza delle imprese leader ad evidenziare solo alcuni di essi e la manodopera che vi è occupata (Redini e Sacchetto 2017).

Con capacità di marketing consolidate sono state attuate mirate operazioni di occultamento di tutto ciò che possa offuscare la valorizzazione dei prodotti che enfatizza le loro caratteristiche di tradizione sostenute dal "made in", che etichetta ogni prodotto come simbolo dell' "art de vivre" e del "gusto" del presunto paese di creazione (Boltanski e Esquerre 2019).

In quest'ottica, i centri di produzione che possono essere esibiti sono in maggioranza frutto di operazioni di back-reshoring non casuali, ma tali da rispettare invece la "narrativa dei luoghi", che comprende patrimonio artistico e paesaggistico, collegata ai prodotti del lusso e che diventano elementi "spendibili nello spazio globale" (Redini 2017), andando alla conquista della "consumer confidence" che aumenta sensibilmente il valore degli oggetti.

Il caso della Cina è il più emblematico, qui infatti il mercato dei luxury goods ha raggiunto nel 2021 una quota del 21% dell'intero mercato, con alcuni brand che hanno avuto un incremento di vendite maggiore del 70% (Sciola 2022).

La pandemia ha orientato gli acquisti dei consumatori cinesi sul mercato interno e questo è sottolineato da un aumento di quasi il 50% delle vendite interne cinesi degli oggetti di lusso nel 2020 e del 36% nel 2021, producendo il raddoppiamento del fatturato in due anni.

Nel primo quadrimestre del 2022 però, anche a causa della politica "Zero Covid" particolarmente rigida sull'imposizione dei lockdown nelle megalopoli cinesi, si registra una significativa diminuzione dei consumi in generale, ma in particolare per ciò che riguarda i beni non essenziali (Sciola, 2022).

.. adesso siamo molto impegnati nella gestione informatica delle aperture dei negozi di M in Cina, ritardate dal lockdown di Shanghai, ma anche F* sta chiedendo interfacce per catene di negozi in Cina, il mercato cinese del lusso sembra ripartire dopo il Covid ... (M.R.)*

Il fenomeno della rilocalizzazione di alcune fasi produttive perseguita dalle imprese del F&L, che indubbiamente mira a far riconquistare al "made in" la sua aura fascinosa, è anche sostenuto dalla riduzione sensibile dello scarto nei costi di fabbricazione, centrati sulla manodopera, tra i paesi di precedente delocalizzazione dove sono aumentati e i paesi di origine dei brand dove continuano ad indebolirsi. Analizzando infatti le supply chain nazionali, come nel caso studiato in Toscana da Veronica Redini, l'"implosione del capitalismo di territorio" ha prodotto forme di desertificazione imprenditoriale in molte regioni con conseguenze occupazionali disastrose, che oggi spingono i lavoratori ad accettare condizioni di lavoro e salari al ribasso, proposti dalle aziende leader del lusso (Redini 2017).

Anche in questo caso sono da valutare le due facce della stessa medaglia. I luoghi di lavoro stessi, dove operano coloro che sono impegnati nelle strutture dirigenziali delle reti di valorizzazione, che comprendono uffici di progettazione, il marketing, gli uffici commerciali, i centri informatici che non sono mai stati oggetto di delocalizzazione, ma anche gli stessi centri produttivi da esibire, si caratterizzano per essere arredati da interior designer di fama, ognuno con atmosfere diverse che rispecchino e trasmettano il mood del brand attraverso colori, forme, luci, arredi, profumi ed esposizione di elementi da collezione, opere d'arte o loro riproduzioni di valore.

Al contrario, molti dei luoghi e delle relative condizioni di lavoro dei fornitori o sub fornitori locali che sono stati investiti dalla “delocalizzazione di prossimità” ottenendo l’affidamento di commesse da parte delle imprese del lusso dopo aver conosciuto la crisi dei marchi di propria produzione (Bubbico et al. 2017), risentono di tutta la precarietà della evidente asimmetria che si crea nella rete di valorizzazione che si sta considerando, come riporta D. Bubbico nella sua analisi delle micro attività a servizio delle grandi firme in Campania (Bubbico, 2017).

.. per fare dei test su procedure di gestione di SCM ci hanno accompagnato da un fornitore a Valenza, che praticamente lavorava, con una gestione familiare, in un seminterrato a cui si accedeva da un sottoscala. È vero che erano attrezzati come alla zecca di stato, con l’accesso a doppia apertura, i metal detector etc., ma quelli facevano gioielli da decine di migliaia di euro in una cantina. (M.R.)

... anche a Napoli, alla I, fanno vestiti da migliaia di euro ad un livello sartoriale altissimo che vendono sul mercato americano di alta gamma, in un capannone degli anni 50, in mezzo alle case del quartiere. (M.R)*

Continuando con le considerazioni sullo sviluppo dell’economia dell’arricchimento e dei profitti che garantisce al capitalismo, si può sostenere che questi di fatto derivino dal consumo dei ricchi e super ricchi, in quanto unici a disporre di un potere d’acquisto del livello richiesto. Il risultato del riorientamento economico va comunque oltre ed è duplice, se da un lato si approfitta del denaro degli abbienti privati e del denaro che circola nei paesi ricchi, considerando che le spese possono riguardare Stati ed enti pubblici (opere d’arte e oggetti da collezione e di lusso), dall’altro si è realizzata l’indipendenza capitalista dalle “insubordinazioni” dei lavoratori.

Inoltre, l’acquisto dei beni “arricchiti” ha un valore di investimento nel senso che garantisce spesso un rientro economico, nel caso di successiva vendita. In questo caso si assiste all’arricchimento “collettivo” di classe, sostenuto dalle spese dei singoli che fanno crescere e sviluppare il capitale.

Il comune interesse a mantenere il valore commerciale dei beni di lusso rende unita la classe dei ricchi. Siamo di fronte al sovvertimento dell’ aspetto più riconosciuto del capitalismo che consisteva nello sfruttamento del lavoro dei poveri, che comunque certo non scompare, ma si affianca alla tendenza economica più integrale e sempre più attuale di “arricchimento dei ricchi”(Boltanski e Esquerre, 2019).

Una questione che pochi informatici si pongono è se il lavoro in cui si prodigano “serve” a qualcosa e a chi. Nella specificità del lavoro nella ICT per il Fashion e per il Luxury esiste una sensibile estraneazione dal considerare le caratteristiche “valoriali”

della propria attività professionale. Nessuno si sente coinvolto, anche in minima parte, dell'economia "dell'arricchimento", in particolare della sua forma di tendenza che è propria del settore.

Il lavoro che faccio qui non riesco a vederlo nella sua utilità, io non acquisto marchi di moda. ma cerco di farlo pensando all'utente finale in modo che sia soddisfatto per la comodità e semplicità nell'utilizzo dei prodotti del software (D3).

Che domanda difficile, lavorando in ambito informatico l'unica cosa che mi interessa è che funzioni tutto e che siano soddisfatte le aspettative del cliente, ma non credo che il nostro lavoro sia effettivamente "utile", non sono un medico che salva delle persone, non faccio un lavoro utile socialmente; quello che faccio io è dare un qualcosa in più ad un cliente che deve gestire il business, tutto qua. (D4)

Molti tra gli intervistati evitano di porsi interrogativi su chi siano i beneficiari finali, più o meno occulti, del lavoro che si svolge quotidianamente con tanta "disponibilità". È emblematico l'episodio che è stato ampiamente "raccontato" in azienda che ha visto protagonista un anonimo acquirente russo che in piena emergenza pandemica ha comprato un giubbotto in pelle della PP* del valore di 45.000 euro, attraverso il sito di e-commerce, con una "strisciata" di carta di credito. In ufficio se ne parla con un misto di stupore e forse di malcelata invidia, sicuramente con poca riprovazione.

Il mio lavoro è utile all'azienda perché me lo chiede, ma io penso che in generale 'l'informatica sia "fuffa", vendiamo fuffa ma se qualcuno la chiede vuol dire che un'esigenza c'è, gli serve ...(D2)

Nel lavoro che facciamo noi ci viene richiesto di migliorare il lavoro degli altri, non ci viene richiesto di fare software per eliminare persone o per automatizzare il più possibile, non riesco a vedere il nostro lavoro in maniera così negativa come vedo certe app.(D2)

3.4 ICT, intelligenza artificiale, automazione

La questione valoriale a livello personale è servita, in fase di intervista, ad introdurre delle riflessioni più ampie sull'attuale fase dell'automazione e della digitalizzazione. Su questo tema gli atteggiamenti di chi è stato interpellato sembrano accogliere le categorie già individuate da Ester Fano quando, nell'ormai lontano 1993, riassumeva gli orientamenti verso il progresso tecnologico che si erano determinati fin dalle origini. Chi dimostrava vera "devozione", perché la tecnologia avrebbe trainato anche lo sviluppo sociale e civile, chi al contrario si poneva su posizioni eretiche o avanzava critiche individuando la forbice che si andava allargando tra idealismo e realtà, con il

manifestarsi di nuove differenze sociali e la corruzione della moralità civica. (Noble, 1993).

Questi stessi posizionamenti divergenti si possono riconoscere, in periodi più attuali, nel pensiero del matematico inglese Alan Turing, che già nel 1936 sosteneva che uomini e macchine hanno la stessa capacità di pensiero, di percezione fino ad arrivare alla stessa possibilità di desiderare, o come pubblicato negli anni Cinquanta, che un essere umano nell'atto di fare un calcolo è assolutamente paragonabile ad una macchina, in altre parole "l'uomo è una macchina come le altre" (Casilli, 2019).

È stato proprio questo postulato che è diventato l'incipit degli studi sull'intelligenza artificiale (IA) e i successivi tentativi di realizzare applicazioni in ambito produttivo per un ritorno economico, ma che ha trovato subito critiche autorevoli, tra cui quelle di Ludwig Wittgenstein che risponde a Turing dichiarando che "le macchine sono degli esseri umani che calcolano", ponendosi in antitesi con la visione meccanicistica della mente umana.

L'aspetto più interessante del pensiero del filosofo austriaco riguarderebbe il fatto che le macchine possono comunque arrivare a risultati che superano quelli umani, ma che tali risultati non sono opera autonoma della macchina stessa, ma frutto di tutti gli insegnamenti che gli umani hanno saputo dare alla macchina e che quindi non esiste macchina che non abbia imparato a "pensare" che dagli uomini.

Chi lavora nell'informatica sviluppando software riconosce concretamente che nessun computer ha facoltà cognitive proprie, ma che per quanto riguarda le performance tecnologiche si tratta solo di ripetizioni meccaniche di istruzioni pensate e ottimizzate dallo sviluppatore e da lui fornite alla macchina, e anche per questo l'informatico è difficilmente propenso a proiettarsi in un futuro di computer "pensanti".

Diverse sono invece le preoccupazioni per i veri risultati a cui mirano sia l'IA che l'automazione, che riguardano soprattutto "una certa forma di cibernetica sociale" che consiste nel controllo degli esseri umani e nel disciplinamento delle loro attività, e questa forma è oggi già realmente agita nell'ambito del lavoro attraverso il "digital labor" (Casilli, 2019).

Sì, i robot ci sostituiranno nei lavori ripetitivi; l'intelligenza artificiale è ancora lontana dal far "ragionare" una macchina, a farle fare delle scelte...a livello applicativo, anche se è vero che se la tecnologia farà i passi da gigante che ha fatto recentemente negli ultimi 20 anni, staremo a vedere (D10)

Attualmente non me ne sto preoccupando perché la vedo una cosa al futuro non prossimo. I software tendono ad essere sempre più sofisticati e faranno cose che adesso facciamo noi umani, prenderanno il nostro posto in molte cose, ma su tante altre servirà la mente umana, le sensazioni che ha una persona, il computer potrebbe non averle (D4)

In tante aziende per assumerti ti fanno fare dei test on line che attraverso un sistema di IA attribuisce un punteggio, secondo me sono test stupidi ... non sono assolutamente favorevole a questo tipo di cose spersonalizzanti. La stessa cosa vale per i concetti di cyborg che sono spinti ancora più in là, non mi ci riconosco ed è anche sbagliato perseguire questa strada di sostituzione dell'uomo con qualcosa di tecnologico. Non mi fido di chi fa queste cose né dell'uso che se ne potrebbe fare, vedi per esempio le auto a guida automatizzata, già le auto di per sé sono pericolose, queste hanno già ucciso gente per problemi di progettazione... no, non mi fido assolutamente, che poi l'utilizzo è sempre deciso da un umano, penso che sarebbe anche peggio se fosse deciso da una macchina. (D7)

Ma vedi mia figlia, per esempio, è terrorizzata dall'idea di questo controllo cyborg, forse ha visto troppi film, ma in realtà penso che far lavorare le macchine robotizzate nei compiti più gravosi per l'uomo non sia cosa sbagliata, anzi mi interessano tutte le evoluzioni sulle macchine umanoidi e spero solo che non si perseguano solo per fini militari. (D1)

Io non condivido la connessione tra informatica e IA, il Metaverso che è il prossimo salto tecnologico. La robotizzazione può sostituire il lavoro ripetitivo certo, ma a livello informatico di ripetitivo non c'è niente, e comunque le persone sostituite dai robot devono essere incoraggiate a fare lavori di maggiore contenuto umano. L'automatizzazione può riguardare certe funzioni pratiche, ma non quelle umane pensanti. Il mondo cyborg o la realtà virtuale impediscono ai giovani di avere una vita sociale sana, come si faceva ai nostri tempi, si rischia di perdersi in un mondo virtuale, dove contano solo i followers(D8).

Sono due le accezioni con cui ci si riferisce attualmente al concetto di lavoro digitale. La più recente che si è andata affermando dagli anni Dieci negli ambienti di global consulting e di think tank², che considera la totale automatizzazione dei processi produttivi mettendo insieme lo sviluppo della robotica e l'analisi dei dati, mentre invece la seconda, adottata negli ambiti accademici e di analisi politica dagli inizi del duemila, considera prevalente il fattore umano reso maggiormente produttivo dalle tecnologie digitali (Casilli 2019).

Il ruolo umano rispetto alla IA assume una duplice valenza in questi distinti posizionamenti in cui si riconoscono le tendenze di pensiero già citate, chi pensa che il lavoro umano sia sostituibile con le tecnologie smart nell'ottica della completa automazione, come postulato da Turing e chi guarda al lavoro degli esseri umani su

² Con questo termine si vuole identificare un organismo, istituto, centro studi che si interessa di analisi delle politiche pubbliche, comprendendo anche le tecnologie e l'economia. https://it.wikipedia.org/wiki/Think_tank

cui valutare, a ogni livello, le ricadute delle trasformazioni tecnologiche, come sostenuto da Wittgenstein.

Concentrando la riflessione sulle ripercussioni sociali del lavoro digitale si evidenzia che non vi è stata la temutissima “fine del lavoro”, ma una sua profonda trasformazione che comprende la segmentazione, flessibilizzazione e anche una polarizzazione tra i mestieri “iper specializzati e indispensabili” e mestieri dequalificati in cui una visione distorta dell’applicazione dell’IA vuole fare rientrare non solo quelli con mansioni semplici e ripetitive, ma anche altri che prevedono lavoro creativo, intellettuale e relazionale(Casilli 2019).

Nonostante non sia quindi opportuno parlare di “fine del lavoro”, è possibile riconoscere l’indebolimento e la riduzione che ha subito il mercato del lavoro primario a seguito dei fenomeni di frammentazione, nonché il logoramento del ruolo della collocazione professionale, che per tutto il Novecento è stata sia un fattore importante della strutturazione sociale che il riferimento principale per la costruzione della propria personalità (Mingione e Pugliese 2010).

Per me questo lavoro è un lavoro come un altro, se non facessi questo, ne farei un altro, lo leggo principalmente in termini economici, forse farei l’elettricista ...(D10)

Un dato su cui è possibile un’ulteriore riflessione è che l’automazione, intesa come ricorso ai robot in ambito produttivo, si sta affermando in maniera estremamente rallentata (vedi report Istat del primo capitolo) e dai dati è possibile confermare quanto dichiarato dall’Ocse nel 2016, secondo cui esiste una sovrastima del numero di professioni che potrebbero essere cancellate dal ricorso all’automazione.

Trovo difficile che il lavoro umano nell’informatica venga sostituito da quello delle macchine, anche se intelligenti, la parte dell’interazione, di analisi e la parte decisionale difficilmente può essere delegata in toto alle macchine, certo in alcune parti sì. (D6)

Pensare alla robotizzazione totale o all’ IA che sostituisce persone pensanti non credo sia possibile, la parte pensante delle persone che lavorano è il valore aggiunto; quindi, pensare ad un mondo cyborg mi spaventa anche (D9)

Non si tratterebbe quindi di veder sparire molti impieghi quanto piuttosto riconoscere, per almeno il 50% di quelli attuali, importanti modificazioni direttamente imputabili al ricorso all’IA e alla robotizzazione (Casilli 2019).

Gli stessi informatici sembrano voler condividere il pensiero dell’economista D. Autor del MIT di Boston, che sostiene che ogni lavoro ha delle componenti che è possibile automatizzare, ma non per questo l’intera attività professionale diventa superflua.

L'economista americano ritiene inoltre che le attività non automatizzabili acquisiscano una particolare importanza e un conseguente valore economico più alto.

La sostituzione di alcune micro-attività con la tecnologia porterebbe allo sviluppo di competenze più "alte" su funzioni che continuano a richiedere lavoro umano (capacità di giudizio e creatività). Inoltre, se sparisce un'attività a causa dell'automatizzazione e del rinnovamento tecnologico, è abbastanza credibile che si generino nuove attività umane, nuovi lavori (Autor, 2017), cosa di cui gli informatici si sentono antesignani.

Negli ultimi 15 anni si sono create tante tipologie di lavoro che non si pensava sarebbero mai esistite. È vero che si perdono quei lavoratori che fanno, che ne so, le entrate a magazzino perché ci sono i robot che imparano a fare quel lavoro, ma per esempio, per i bambini dell'età di mia figlia, esisteranno in futuro lavori che oggi non esistono. Anche noi facciamo un lavoro che non esisteva, non è una cosa negativa, anche se è chiaro che tu mi dici "non ci sarà più un milione di operai" ma ci saranno altrettante persone che faranno altre cose. (D5)

È incredibile come oggi sia difficile dire che lavoro fa tuo figlio in una parola quando qualcuno te lo chiede ...tra l'altro pochi riescono a spiegartelo. (M. Mg, insegnante in pensione).

Il ritardo nell'automazione viene messo in relazione anche all'affermarsi del "nuovo paradigma" delle piattaforme che sono poco interessate alla sostituzione del lavoro umano con quello dei robot, ma piuttosto assumono il declinarsi del concetto di automazione come possibilità di "disciplinamento del lavoro", che si realizza nella sua sempre maggiore parcellizzazione ed esternalizzazione (Casilli, 2019).

Tale idea deriva, riprendendo la visione del sociologo francese Vatin, dal riconoscimento che "la produzione senza uomini" è utopica e "l'uomo riappare sempre da qualche parte"(Vatin, 2008), e quindi ciò che rientra realmente negli obiettivi dei datori di lavoro è poter "vantare" il ricorso all'automazione totale sempre più imminente come strumento di sostituzione della forza lavoro, al fine di costruire un maggiore controllo su di essa.

3.5 App e piattaforme

Una delle molte evoluzioni che hanno riguardato il lavoro informatico è sicuramente l'affermarsi delle infrastrutture digitali. Come sostenuto da Antonio Casilli esiste una vera "profusione lessicale" a riguardo, il lavoro digitale infatti si posiziona spesso in

contesti di significato che non si risparmiano nelle loro iperboli tanto da arrivare alla “rivoluzione”, alla “transizione” o all’ “industria 4.0”.

Nel riferirsi alla quarta rivoluzione industriale spesso si pensa che la sua principale caratteristica sia la diffusione delle competenze digitali che consente la produzione delle “app” (applicativi). La diffusione sociale di nuove conoscenze scientifiche è stata resa possibile dallo sviluppo del “mercato della scienza” il cui funzionamento è basato, come tutti gli altri mercati, sulla concorrenza (Ricciardi, 2021).

Per definire la caratteristica principale di questo momento tecnologico, Casilli preferisce il termine “piattaformizzazione” che comprende l’affermarsi, anche nel sistema di produzione tradizionale, di uno dei concetti di base del capitalismo digitale che è quello di piattaforma.

Originariamente l’idea di piattaforma si associava alla possibilità di perseguire la proprietà sociale, quella di un lavoro non più assoggettato e infine di ridurre al minimo le infrastrutture private; nell’attuale realtà questa “triplice vocazione” (Casilli 2019) è ampiamente disattesa.

Le piattaforme possono essere di varie tipologie, ma tutte hanno degli elementi comuni caratterizzanti il primo dei quali è la loro struttura a rete, sono poi “multi-side” sul mercato mettendo in contatto e coordinando categorie di utenze diverse, ognuna delle quali “paga” un prezzo differente per usufruire dei servizi resi disponibili dalla piattaforma e tale coordinamento è reso possibile dalla raccolta dei dati personali degli utenti che vengono elaborati mediante gli algoritmi preposti (Casilli, 2019).

Un ulteriore tratto peculiare delle piattaforme, che è al centro della loro strategia di business, è la messa a valore delle attività degli utenti stessi. Si tratta in questo caso di privilegiare l’estrazione attiva piuttosto che la produzione di valore, attraverso lo sfruttamento dei contributi esterni (la raccolta dei dati per i motori di ricerca, la pubblicazione di foto) o dei comportamenti cooperativi (organizzazione di recensioni, testi, video, canzoni).

Sono quindi gli utenti stessi che creano il valore attraverso i loro contributi di cui le piattaforme si appropriano e si preoccupano di monetizzare con accordi commerciali di targeting pubblicitario con i vari media. Molto più recentemente l’estrazione di valore si associa in modo quasi preponderante allo sfruttamento dei dati e metadati degli utenti finalizzato agli usi più differenti, di cui il più attuale risulta

l'addestramento delle "machine learning" nell'ambito dello sviluppo dell'intelligenza artificiale.

Il processo non si può fermare, sei tu che devi imparare a difenderti imparando a non condividere cose che poi ti si ripercuotono contro. Non mi preoccupa il fatto di poter essere "rintracciabile" in ogni momento, non ho mezzi per fare in modo che non succeda, il futuro va in questo senso: posso solo cercare di comportarmi bene, avere la coscienza pulita.

Una ulteriore riflessione si impone anche sulla raccolta dei mega-dati dalle piattaforme che forniscono attraverso l'elaborazione algoritmica dei dataset strutturati, su cui il mondo del business, con metodi induttivi, costruisce modelli e schemi da utilizzare sui mercati (Gobo e Marcheselli, 2021). L'uso previsto, considerando i dati elaborati "oggettivi", è in ottica predittiva delle tendenze future che risulterebbero sempre più "garantite" dall'accumulo incrementale di dati. L'idea di futuro che è sottesa dalla "conoscenza algoritmica" è quindi fondata sul presupposto che il futuro sarà uguale al passato o comunque molto simile (Ricciardi, 2021, p.104).

Si tratta comunque di un neoempirismo da sfatare, perché nonostante l'ampiezza del campione su cui i dati poggiano, questo non si può ritenere rappresentativo di una totalità, è comunque un campione di utenti che fa un "certo" uso delle diverse piattaforme social, seguendo i trend del momento e usando identità differenti. Anche in questo caso nella generazione dei dataset intervengono scelte precise degli specialisti informatici e di coloro che hanno un interesse su di essa, per cui ogni processo automatizzato e set di dati risente della componente umana, anche se viene opportunamente nascosta (Gobo e Marcheselli 2021, pp.252-253).

Voglio soprattutto difendere mia figlia da questa cosa, metterla in guardia appena possibile dal rischio di condividere certi contenuti; non si può andare contro a questa cosa, non si torna indietro. Ci si deve convivere: per esempio chi dice "no, io non mi metto sui social così nessuno sa niente di me", ma non è vero, tanti sono su Facebook ma poi non danno i dati ad Immuni, perché sennò ti controllano; ma hai dato tutti i tuoi dati a Facebook, hai fatto il test" che animale sei" o altre cose senza senso. La gente è troppo influenzata da quello che sente. (D5)

Il meccanismo di "captazione del valore"(Casilli, 2019) è diventato quindi il core business della piattaforma che si è evoluta a sua volta in un vero e proprio modello organizzativo che superati i confini della web economy si sta estendendo alle aziende private e statali. Tali organizzazioni in molti casi si propongono sul mercato come delle vere e proprie piattaforme oppure preferendo un appoggio a piattaforme esistenti.

Le app, le piattaforme sono una grande cosa, per dirti ho appena cambiato il gestore telefonico e questo non ha una app mentre quello di prima aveva un' app comodissima che ti permetteva di

fare tutto dal cellulare, per questo nuovo devi entrare nel suo sito, per carità non è gravissimo ma è una difficoltà in più... tutti dovrebbero predisporre app con cui offrire servizi per le loro aziende, ti facilita proprio la vita... con un clic puoi fare determinate cose risparmiando tempo.

Anche Amazon o altri siti di e-commerce hanno rivoluzionato il mondo; all'inizio sei scettico, non ti fidi, ma poi quando vedi che i siti sono sicuri e affidabili li usi e sono comodissimi, io uso Amazon per comprare qualsiasi cosa, non vado nei negozi, in qualsiasi momento e luogo io posso comprare quello che voglio con un paio di clic. (D3)

Si va generando quello che si definisce come “ecosistema delle piattaforme” (Casilli 2019) in cui si riconosce un ambiente composito, fatto di utenti e aziende dove sostanzialmente l'onere della produzione di valore e di innovazione viene spostato dall'impresa, dove tradizionalmente risiedeva, ad una rete di entità di cui entrano a far parte, oltre ai fornitori, anche gli stessi utenti/consumatori.

Per funzionare questi tipi di ecosistemi richiedono il coordinamento tecnico (degli algoritmi) con quello economico (con gli incentivi agli utenti attivi) e la massima integrazione e compatibilità tra loro, cosa che pretende forme di parcellizzazione, se non di atomizzazione, del lavoro. L'azienda produce poco o niente al suo interno mentre si concretizza una nuova forma di esternalizzazione, molto più accentuata rispetto a quella realizzata negli anni Novanta, che demanda la vera produzione di valore alle reti di utenze, intese come insiemi eterogenei di singole unità di produzione.

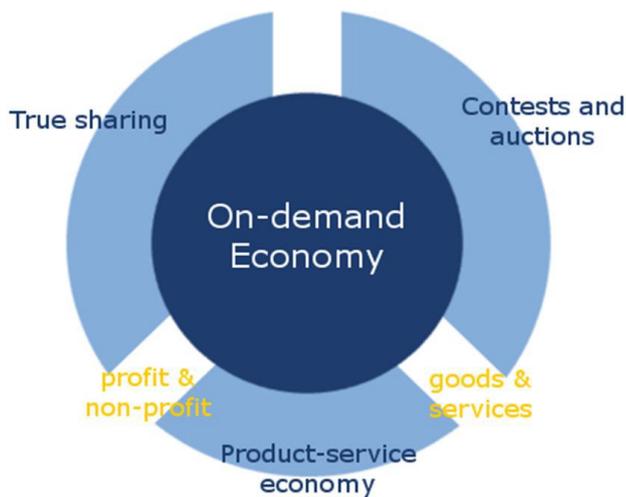
Le attività umane per poter essere utilizzabili dal sistema piattaforma sono così scomposte in molteplici mansioni o micro-mansioni standardizzate che arrivano al data entry per la IA o ad un semplice “clic”. La sincronizzazione degli utenti è l'unico vero onere organizzativo rimasto sulle spalle imprenditoriali che, all'interno di questa standardizzazione produttiva, ne garantisce il massimo risultato.

Appena ho potuto comprare on-line, agli inizi del 2000, ho comprato e mi dispiace per i negozi, ma io comprerei tutto on-line, posso controllare meglio quello che compro, lo metto nel carrello, ci penso e poi compro, ci sono tanti pro nell'e-commerce che per me sono indispensabili, in negozio sarei compulsiva; invece, così valuto meglio le mie scelte.

Ma io do una lettura positiva alle piattaforme: sono tutti servizi che ti aiutano a fare cose che ti migliorano la vita, per esempio Uber... in qualunque momento trovi un passaggio, Amazon ti consente di comprare qualsiasi cosa da qualunque posto tu sia..., sono benefit a cui oggi è ben difficile rinunciare, perché effettivamente migliorano la vita. (D4)

Il lavoro sulle piattaforme “on demand” è in fase di crescita esponenziale, con le sue precise caratteristiche di attività che si svolge sia on line, con l’intermediazione di una app tra il lavoratore e il cliente, che fisicamente con le conseguenti prestazioni reali.

La composizione dell’economia on demand proposta da Maselli et al. nel 2016 e riassunta graficamente nella fig.1, si distingue in tre settori: quello della sharing economy vera e propria dove le transazioni con riscontri in denaro avvengono tra



consumatori (C2C), un secondo settore che comprende le piattaforme dove il consumatore si conquista il servizio attraverso un’asta/gara e il terzo settore che riguarda le relazioni business to consumer (B2C) per ottenere i prodotti /servizi direttamente da chi li vende.

Figura 1. Rappresentazione della Economia on demand da (Maselli, Lenaerts, Beblavy, 2016)

L’aumento dei fatturati e del coinvolgimento di lavoratori spingono le aziende che gestiscono le attività su questo tipo di piattaforme a decantare le tante opportunità che sono in grado di offrire, quali la flessibilità di orari e un reddito complementare, oscurandone gli aspetti di “sfruttamento e di massima precarietà”(Casilli, 2019).

Esistono infatti due schieramenti per quanto riguarda le valutazioni sulla new economy; chi ne sostiene le potenzialità e chi invece la ritiene una minaccia per le condizioni di lavoro e ne coglie l’aspetto distopico per cui le carriere regolari stanno scomparendo, ogni lavoratore è un libero professionista, ogni transazione di lavoro è “un'avventura di una notte”(Maselli, Lenaerts, e Beblavý, 2016).

L’informatica ha permesso di creare app che oggi sostengono la mobilità delle persone e delle cose, gestibili sullo smartphone e questi sono risultati tecnologicamente importanti (D8)

Ma io preferisco dare importanza all’unicità delle persone, dei caratteri, alla loro diversità per cui l’informatica degli algoritmi e delle piattaforme per gestire il lavoro non mi trova molto d’accordo (D7)

L’economia on-demand sta esercitando pressione sulle autorità di regolamentazione nel tentativo di riuscire ad adattarla alle strutture istituzionali già esistenti per gli

ambiti del diritto del lavoro e della fiscalità, anche in considerazione dello sviluppo tecnologico che è estremamente più veloce delle decisioni a livello politico.

Le stesse aziende-piattaforma generando la distinzione tra i makers (progettisti) e i doers (esecutori) tendono a ripetere la logica originaria della segmentazione del mercato del lavoro agita dagli anni Settanta che con il “dividi et impera” consente al padronato di perseguire la salvaguardia da ogni forma di ribellione interna (Casilli, 2019).

Dover rincorrere i cambiamenti tecnologici l’ho vissuto come opportunità, non come un problema, nel senso che sono io che corro incontro alle trasformazioni e non loro che mi travolgono, quello che soffoca è il tempo stringente che ci viene imposto per adattarci, questo è vero, siamo sempre di corsa, ma io la vedo positivamente come nuove opportunità (M.M).

Di quale tipo di lavoro si tratti effettivamente non è così chiaro e di fatto sembra essersi generata una “zona grigia” (Casilli 2019) del mondo del lavoro che si pone tra il lavoro subordinato e quello autonomo. In questa fascia lavorano i cosiddetti “auto-imprenditori” o “lavoratori indipendenti” secondo la classificazione data loro dalle stesse aziende-piattaforma, che le statistiche ufficiali però non riescono a distinguere dai lavoratori autonomi ufficiali, con la conseguente difficoltà ad avere un quadro preciso della situazione reale.

Le piattaforme, le app l’algoritmo sono di fatto nuovi modelli di business che però hanno grosse implicazioni sulla vita delle persone, specie a livello contrattuale ... se queste aiutano sul lavoro allora ok, ma se diventano alienanti come quelle usate per i corrieri Amazon, che li costringono a tempi di lavoro controllati e sempre più stretti ... tutto questo controllo c’era anche una volta, in manovia con i capetti che misuravano i secondi ... è simile, ma nello stesso tempo diverso, perché quello che c’era nelle vecchie fabbriche con il controllo dei tempi è stato riportato nei nuovi lavori ... anche il pagamento a cottimo, sostanzialmente si tratta di gestire i vecchi metodi con la tecnologia più recente. (D2)

Applicare l’informatica per gestire il lavoro degli altri è giusto, favorisci l’organizzazione del lavoro stesso, per le controindicazioni ... non ci ho mai pensato in realtà. (D6)

Un’ indicazione da prendere in considerazione può essere quella dell’aumento della percentuale di lavoratori con contratti di lavoro a tempo determinato che nel 2014 si è definita sul 32% della forza lavoro occupata nell’Unione Europea e che mostra una lenta ma costante tendenza di crescita; in questi numeri sono sicuramente compresi i lavoratori della economia on-demand (Maselli et al., 2016).

Tutte le innovazioni tecnologiche, che siano app per il cellulare, per il navigatore, per gestire il tuo conto corrente sono strumenti che influenzano la vita delle altre persone, dall’avvento del cellulare le cose sono molto cambiate, adesso alle elementari si usa il cellulare. La diffusione dei riders, per

esempio, nasce dalla necessità di dare risposta a tutti quelli che trovano “comodo e sicuro” farsi portare a casa la cena, andando su internet con un clic... sì è comodo ma tendi ad isolarti, non pensi agli altri e abbiamo visto cosa succede... Scrivere software alla fine influisce sulla vita delle persone (D10)

L'applicazione più recente dell'informatica alle piattaforme, agli algoritmi ha un duplice aspetto; da un lato è una evoluzione tecnologica che ha inciso sul nostro stile di vita e su quello di lavorare come tante altre, dall'altro il pericolo reale è che vengano utilizzate con il fine del controllo delle persone, anche nel nostro settore tutto viene censito e si sa esattamente cosa uno compra. Se vuoi conoscere una persona non occorre uscirci insieme, basta vedere cosa compra su Amazon. Ci sono tante informazioni sulla privacy che potrebbero essere usate in modo non corretto (D1).

4. Dalle tecnoutopie alla realtà

4.1 Immaginare il futuro

Sono gli anni Sessanta il periodo più fecondo per quanto riguarda l'attribuzione di un significato sociale alle macchine, un senso derivante dal modo con cui queste vengono utilizzate. Inoltre, la tecnica che produce tali macchine può essere pensata come un prodotto culturale strettamente legato al momento storico e sociale in cui si sviluppa. Sono gli anni in cui l'utopia liberale, che vedeva nel filo rosso che unisce scienza, tecnica e tecnologia il vero fondamento della costruzione del futuro, trova i suoi primi esiti per arrivare in qualche decennio all'attuale trionfo tecnologico (Vecchi, 2022).

Anche l'espressione "tecnoscienza", suggerita da Bruno Latour sul finire degli anni Ottanta, sottolinea la ormai assodata interconnessione e indissociabilità tra scienza e tecnologia che pure si presentano l'una come sapere universale, sperimentale e oggettivo, l'altra con caratteri più eterogenei e fisicamente localizzata (Gobo e Marcheselli, 2021).

Sempre negli anni Ottanta si evidenzia che ogni artefatto tecnologico non è neutrale ma che il suo utilizzo ha degli effetti materiali e sociali, ha cioè delle proprietà politiche. La stessa tecnologia può avere sviluppi diversi a seconda del contesto in cui viene introdotta e un oggetto tecnologico, prima della sua affermazione, conosce un processo tutt'altro che lineare fatto di negoziazioni e controversie. Il successo di un artefatto tecnologico, o meglio di una delle sue possibili versioni, è decretato non solo dalle sue qualità tecniche quanto, in misura forse preponderante, da fattori economici, sociali e politici.

Se tuttavia un oggetto tecnologico incorpora valori e interessi è anche vero che chi fruisce di quella tecnologia può attuare forme di resistenza nei suoi confronti, producendo modifiche e adattamenti a proprio vantaggio. Esiste quindi un ruolo materiale della scienza, che agisce attraverso la tecnica, sulla costruzione del mondo sociale in cui ci troviamo a vivere, ma esiste anche un ruolo degli attori sociali che indirizza in modo imprevedibile la tecnologia (Gobo e Marcheselli 2021).

Dagli anni Novanta l'approccio degli studi sociologici per ciò che riguarda il rapporto tra scienza, tecnologia e società si declina secondo una visione ecosistemica che considera i tre ambiti reciprocamente interdipendenti. Le proprietà degli apparati tecnologici possono essere comprese solo considerando le relazioni esistenti tra il

contesto locale, gli attori sociali e le istituzioni nonché le questioni pubbliche, le materie prime disponibili e la forza lavoro (Gobo e Marcheselli, 2021).

La tecnoscienza, secondo questo approccio ecologico, non ha un suo centro primario e predefinito che sia attribuibile, come avviene tradizionalmente, ora agli ingegneri o agli informatici, ora agli utenti stessi, oppure a chi vende e distribuisce gli oggetti tecnologici, ma ci troviamo di fronte a processi continui di negoziazione che coinvolgono in modi indefiniti e mutabili i diversi attori sociali, ognuno dei quali sostiene un interesse diverso (Mongili, 2007).

Un paradosso che concerne il processo di innovazione tecnologica riguarda il nostro adattamento ad essa che, alla lunga ci consente di categorizzarla come un risultato ormai stabile e di farle perdere l'aura di "novità". Ogni apparato tecnologico di successo è alla fine "dato per scontato" e questo suo rientrare nella quotidianità, diventare cioè "naturale", è frutto della nostra "coevoluzione" con le nuove tecnologie (Magaudda e Neresini, 2020, p.70).

I mass media hanno un ruolo rilevante nel processo co-evolutivo di affermazione di nuovi artefatti tecnologici in quanto essi rappresentano "lo spazio in cui avvengono le relazioni tra gli attori" che partecipano all'innovazione, sostenendola oppure avversandola. Quello che i media si incaricano di sviluppare è l'orientamento della percezione di tutti noi rispetto alle novità tecnologiche, favorendo o sfavorendo la loro introduzione nelle pratiche quotidiane (Magaudda e Neresini 2020).

La complessità degli ecosistemi in cui la tecnoscienza interagisce con la società indirizza gli studi all'analisi dello sviluppo di tali processi di innovazione e cambiamento, che per definizione guardano al futuro. La ricerca ha infatti bisogno di immaginare il futuro creando delle aspettative tecnologiche, quelle che Vecchi chiama "tecnoutopie" (Vecchi, 2022) e che altro non sono che un modo di rappresentare adesso un "futuro desiderato", secondo la "sociologia delle aspettative" (Gobo e Marcheselli, 2021).

Se tali aspettative vengono assunte a livello collettivo e trovano il sostegno delle istituzioni statali si tratta allora di "immaginari sociotecnici" che diventano una più estesa rappresentazione del mondo di domani, che include certe tecnologie e i valori da esse sottesi. La costruzione di un immaginario sociotecnico ha una valenza politica estremamente importante in quanto, in suo nome, si giustificano gli investimenti economici nella ricerca tecno-scientifica e si legittima l'azione statale in nome del bene comune (Gobo e Marcheselli, 2021, pp.213-216).

Ritorna quindi l'importanza del ruolo dei media in questa costruzione e diffusione dei futuri scenari sociotecnici in cui la tecnologia viene mostrata in grado di dare risposte ai problemi o di soddisfare desideri. A causa di questa pluralità di "futuri" immaginati nascono le contese tra coloro che vogliono far prevalere lo scenario che possa essere maggiormente favorevole ai loro interessi (Magaudda e Neresini, 2020, p.72).

Benedetto Vecchi sottolinea che la tecnoutopia più recente è quella che ha preso avvio nella Silicon Valley californiana e che ha assunto come immaginario sociotecnico la possibilità di potenziamento delle capacità cognitive umane da realizzare attraverso la tecnologia con l'intelligenza artificiale dei microprocessori, così come parte del "sogno umano". Ma è una utopia tecnologica che ha basi indiscutibili come molte altre della fine del millennio scorso per quanto riguarda la visione di una scienza che è il mezzo "per edificare la buona società", ma solo per pochi meritevoli la cui peculiarità dovrebbe essere quella di voler diventare "figure sociali inedite": individui imprenditori di se stessi, ognuno in possesso del proprio capitale umano (Vecchi, 2022).

Secondo gli imprenditori del periodo, il valore di una utopica società così generata sarebbe fondato su una completa mercificazione delle relazioni sociali tra pochi e selezionati individui. Agli inizi del nuovo millennio lo stesso sviluppo scientifico posto a priori è stato motivo della messa a tacere di ogni possibile immaginario alternativo che potesse prevedere una diversa trasformazione dei rapporti di produzione a livello sociale (Vecchi, 2022).

Sempre continuando con l'analisi di Vecchi, la promessa dello sviluppo digitale sostenuta dal "capitalismo 4.0", basata appunto sul ritorno del potere performativo della tecnoscienza, ha consentito di ridurre il terrore causato dalla crisi capitalistica degli anni Settanta per una prossima "apocalisse" e di trasformarlo in una più gestibile paura di eventuali catastrofi, già affrontate nel corso dell'evoluzione capitalista.

Se il capitalismo ha trovato soluzioni alla propria crisi nella tecnoscienza, l'operazione ha richiesto ben altri investimenti in relazione alla dimensione sociale. La scienza e la tecnologia non sono risultate sufficienti a garantire un'adeguata governance sociale ma è stato necessario investire nella creazione di un immaginario futuro, perché si potesse sviluppare una forma egemonica di pensiero, quella tecnoutopia neoliberista che ha conquistato sotto molti aspetti il predominio culturale.

Interpellati sulle loro aspettative future riguardo al lavoro in relazione al rinnovamento tecnologico, gli informatici ribadiscono le loro tendenze individualizzanti, evidenziando che l'adattamento all'innovazione tecnologica, data per scontata appunto, è considerato nella sua precarietà e ineluttabilità.

Quindi bisogna rimanere attaccati alla tecnologia, se non studi, non ti aggiorni, non ti confronti con le altre persone rimani incastrato su ciò che sai, ma che diventa obsoleta. (D10)

Molti sono consci di essere parte di un ambito lavorativo che cambia molto rapidamente creando la necessità di stare al passo ma, con uno stretto legame con l'età anagrafica e di servizio, alcuni ne rilevano la "pesantezza" mentre altri considerano l'evoluzione da una competenza più tecnica ad una più funzionale un modo per smarcarsi dalla trappola dell'obsolescenza professionale.

Io sento l'obsolescenza delle mie competenze anche se lavorando sui data base le esperienze maturate riesco bene o male a rivenderle, sono utili ma c'è una richiesta tale di aggiornamenti che a lungo andare pesano, specie se fatti da autodidatti ... sono una richiesta costante...Ma se guardo al futuro non penso che ci saranno per me grossi cambiamenti di ruolo o di qualifiche, non credo proprio che ce ne saranno, per il momento nemmeno le cerco (D2).

Le nostre competenze vanno incontro ad una rapida obsolescenza, immagino che negli anni diventerà più difficile affrontare tecnologie sempre nuove e diverse, per cui mi aspetto di poter uscire dallo stretto ambito tecnologico e poter andare su quello più funzionale. (D6)

Diventa velocemente obsoleta la competenza sul sistema tecnico su cui operi, ma la competenza che ti porti dalla tua esperienza pregressa sui processi, sulle diverse casistiche, come dicevo prima, quella è la parte più preziosa della tua competenza, più che conoscere il singolo programma. io punterei a fare un lavoro di consulenza, un lavoro in cui serve sapere "come funziona cosa". (D5).

Allo stesso tempo vale anche il contrario, chi sente la necessità di crescere anche a livello tecnico per dare una maggiore completezza al proprio ruolo professionale, oppure chi vuole crescere a livello tecnico perché sente il lavoro dello sviluppatore nelle sue corde e accetta la sfida di un costante aggiornamento.

In ottica futura, mi aspetto sempre di crescere specie tecnicamente, io risento molto della mia carenza tecnica e anche se ho fatto dei corsi on line, vedo che imparare dall'affiancamento con altre persone è più facile e produttivo. Quindi l'obiettivo è crescere professionalmente per potermi rivendere anche dentro all'azienda stessa, cosa possibile solo se si raggiunge una completezza che comprende anche la parte tecnica (D9).

Di solito i programmatori che fanno un po' di esperienza vogliono poi cambiare ruolo, puntano a fare analisi come PM o consulenti, ma a me non piace interagire con le persone a questi livelli, fare cioè il consulente che dipende da un cliente. Io punterei ad un aumento di conoscenza e magari economico, ma non ad un cambiamento di ruolo (D3).

C'è anche chi si riconosce iscritto in una realtà che in generale si muove velocemente e cerca di destreggiarsi in una società liquida, consapevole delle difficoltà.

Vedo che la tecnologia si evolve rapidamente e sento che diventiamo obsoleti, in generale sulle cose che stanno succedendo, per esempio le “crypto valute” che erano cose impensabili fino a qualche anno fa, ma ce ne sono tante altre. Per alcune mi interesso, cerco di capirci qualcosa per vedere se sono nelle mie corde e posso imparare. Per lo più prendo atto, so che c'è... sta nascendo qualcosa di nuovo, ma non mi focalizzo nello specifico per restare al passo (D4).

Qualcuno cerca più stabilità e anche maggiori soddisfazioni fissando degli obiettivi precisi, sempre rimanendo nell'ambito informatico.

Guardando al futuro mi sono data degli obiettivi, quindi ho delle aspettative che riguardano la possibilità di trovare una collocazione a me consona in una realtà lavorativa nell'ambito informatico, cioè trovare quel ruolo che mi calzi a pennello e mi dia la giusta soddisfazione, non dico per arrivare alla pensione, ma per un periodo di tempo a lunga durata(D8).

E infine, chi essendo prossimo al pensionamento vorrebbe mettere a frutto, rendendola disponibile ad altri, la propria variegata esperienza.

Dal futuro, se dovessi continuare e dovrò continuare oltre la pensione che è tra breve, mi piacerebbe avere un ruolo che non fosse puntato alla sola attività di progetto, ma fosse anche formativa verso i giovani, a me piace insegnare e mi piacerebbe anche di più che continuare come Project Manager. Ci sono giovani molto in gamba, che se fossero stimolati in modo più opportuno si interesserebbero di più (D1).

Sul tema degli scenari sociotecnici prossimi futuri si sta affacciando il “metaverso” ossia quella che viene considerata una nuova dimensione nell'universo digitale, una evoluzione di Internet che già muoveva i suoi primi passi negli anni Novanta. Nella sua connotazione originale, derivante dalla cultura cyberpunk di quegli anni, nel metaverso la differenza tra le classi sociali si declina secondo la risoluzione del proprio avatar, che consente o limita l'accesso a luoghi esclusivi del nuovo mondo virtuale (Redazione Digital4.biz, 2022).

Pur non essendo un prodotto puramente tecnologico, il Metaverso si compone di diversi elementi del digitale di cui i fondamentali sono la realtà virtuale e la realtà aumentata. È un universo “parallelo” che ha forti legami con l'universo oggettivo da cui si genera mediante i dati e le informazioni raccolte e si mantiene attraverso la gestione delle reti globali di comunicazione. E' infatti il frutto dell'interconnessione di tanti mondi virtuali e reali a cui si può accedere con i visori 3D di realtà aumentata che danno la possibilità di godere delle “esperienze immersive” che offre questo nuovo cyberspazio, caratterizzato dalle normali dimensioni fruite dagli umani cioè quelle spaziali del 3D unite a quella del tempo (Redazione Digital4.biz, 2022).

La connessione tra universo virtuale e universo sensibile non si limita al sostegno dei dati, ma esiste anche una condivisione di “valore” che risiede nel concetto di “infosfera”, così come ripreso più recentemente da Luciano Floridi (Floridi, 2017), come spazio globale delle informazioni, che comprende sia la totalità dei dati, delle informazioni e delle conoscenze sia l’insieme dei singoli individui e dei mezzi di comunicazione che contribuiscono a produrre, a raccogliere e diffondere queste informazioni. Vi sono quindi compresi tanto Internet che ogni altra comunicazione digitale tra cui i mass media tradizionali (Macchi, 2021).

4.2 Il lavoro delle donne nell’ICT

Un’analisi della situazione del lavoro in ambito tecnologico non può prescindere dalla valutazione della ridotta presenza femminile nella ICT, che incide sull’economia europea per i mancati introiti per una cifra valutata intorno ai 9 bilioni di euro all’anno. Secondo i report dell’Unione europea, ogni 1000 donne in UE laureate, solo 29 sono specializzate nella ICT contro 95 maschi e solo lo 0,4 per cento lavorerà nel settore, in cui si posizionerà nelle carriere di medio livello e difficilmente raggiungerà posizioni “senior”. Nel 2015, nell’industria tecnologica il lavoro femminile riguarda poco meno di un quarto dei lavoratori occupati, le donne sono leggermente più presenti nella produzione tecnologica rispetto alle tech companies di servizi ICT, ma nel ruolo di data entry la maggioranza è femminile (51%) (Maclean, Marks, e Chillas, 2017, p.177).

Il lavoro tecnico così come quello scientifico deve fare i conti con forme di genderizzazione più o meno evidenti ma cospicue, che si concretizzano nelle posizioni low-skilled occupate in generale dalle donne e con un forte gender pay gap nelle fasce più alte dei lavoratori della conoscenza (Maclean et al., 2017).

In Italia, alla fine del primo decennio del Duemila, le donne iscritte a corsi di laurea di carattere ingegneristico erano meno del 30%, e per le laureate che avevano trovato lavoro si registrava una retribuzione inferiore del 10% rispetto a quella maschile a parità di durata di servizio (Gobo e Marcheselli, 2021, p.220).

L’esclusione femminile dal lavoro digitale riguarda la forma di intersezionalità genere, lavoro, tecnologia, assodato che esiste un immaginario collettivo che associa alle professioni scientifiche e tecnologiche i tratti della mascolinità, prima fra tutti la razionalità contrapposta all’irrazionalità e alla corporeità femminile.

Anche nel caso dell'informatica si è mantenuto un legame con l'ingegneria, che è stata sempre associata a "prestazioni fisiche pesanti". Oggi gli attributi positivi di leadership e di problem solving sono per lo più riconosciuti come capabilities maschili, e gli stessi uomini che se ne sentono investiti propendono a cercare occupazione nell'ambito ingegneristico.

Mentre gli uomini hanno saputo appropriarsi delle attività professionali con il maggiore ritorno economico, le donne ingegnere e le informatiche che intraprendono la professione tendono ad essere sottovalutate dal management e ad essere ignorate dai colleghi maschi, per cui l'abbandono della carriera è abbastanza diffuso o si accetta di permanere per periodi lunghi nelle posizioni medio-basse assegnate negli organigramma.

Gli altri vedono ancora strano che una donna lavori in questo mondo, perché non sembra, ma ce ne sono ancora poche che lo fanno. (D6)

Considerando che le "professioni" sono risultato delle strategie patriarcali messe in atto e usate per escludere le donne dall'accesso alle risorse, dal riconoscimento delle competenze tecniche e delle credenziali, si può riconoscere nell'informatica un costrutto maschile dal valore politico (Maclean et al. 2017).

Il problema relativo alla discriminazione di genere non è tanto nel processo lavorativo in sé, quanto invece nei rapporti di potere e nella persistenza del dominio maschile. Lo sviluppo tecnologico, infatti, è andato di pari passo a quello di relazioni di genere improntate sulle disuguaglianze di potere, a discapito delle donne (Maclean et al., 2017).

La ricerca di spiegazioni offre un ventaglio di possibilità, a partire dalla formazione scolastica che già indirizza preferibilmente i maschi a studi scientifici nelle STEM mentre li scoraggia a proseguire gli studi in discipline che attengono tradizionalmente alla sfera femminile, quali la pedagogia, la letteratura e l'arte (Gobo e Marcheselli, 2021).

Un'altra giustificazione diffusa riguarda lo scarso interesse che le stesse donne dimostrerebbero verso il mondo del "computer", situazione che non permetterebbe loro di dotarsi delle abilità richieste e quindi si rientra in una visione deterministica ed essenzialista che assegna naturali predisposizioni e attitudini ai diversi generi, come del resto si evidenzia nella figura del "nerd", che nell'immaginario collettivo è sicuramente un maschio bianco.

È importante notare che gli skill richiesti dal lavoro nella IT sono genderizzati; infatti, vengono richieste principalmente capacità tecniche ma anche relazionali, ma queste ultime, essendo attribuite per natura alle donne sono considerate “normali” se possedute da una consulente informatica, ma diventano super valutate se riconosciute in un uomo. Inoltre, le stesse donne occupate nel settore tecnologico, chiamate a definire quali siano le competenze necessarie per il loro lavoro, evidenziano l'importanza degli skill “maschili”, sottovalutando per esempio la disponibilità a costruire relazioni con i clienti (Maclean et al., 2017).

Una delle ragioni delle difficoltà femminili nel settore IT, ampiamente sottolineata anche in fase di intervista, è rappresentata dalla maternità e dalla successiva cura del bambino che non consente alle informatiche madri di dedicarsi con abnegazione alle esigenze di orari lavorativi “bulimici” (Maclean et al. 2017), riducendone la produttività o anche ponendole, secondo i colleghi maschi, su un gradino di “privilegio” quando usufruiscono dei congedi di maternità (Gobo e Marcheselli, 2021).

Finita l'università ho trovato subito lavoro in una multinazionale dove sono rimasta 16 anni, ma per esigenze familiari ho dovuto lasciare ... sono venuta qui dove ho ottenuto il part time, sono vicina a casa così posso gestire il mio bambino. Ho avuto ruoli abbastanza diversi in queste due realtà, in quella precedente avevo il ruolo di team leader, coordinavo gruppi di lavoro dal punto di vista tecnico, ma quando ho avuto il bambino ero bloccata, anche perché avevo chiesto il part time e non potevo più ambire ad avanzamenti di carriera. Si in questo senso, cioè non poter più fare altro, si può dire che c'è stata una forma di discriminazione legata alla maternità, o meglio al fatto di essere un part time. Mi è stato detto chiaramente che qualora fossi rientrata dal part time avrei potuto puntare a diventare PM, avrei potuto fare dei corsi perché solo così l'azienda avrebbe continuato a investire su di me; io avevo dato moltissimo all'azienda ma quando ho avuto le mie esigenze, sono stata bloccata. Qui sono tornata indietro rispetto al mio ruolo precedente, qui faccio sviluppo. Nel mio ruolo attuale, il part time viene rispettato, se ci sono delle circostanze che richiedono la mia presenza oltre l'orario previsto, vengo avvertita per tempo così posso organizzarmi. (D6)

Un ulteriore aspetto da tenere in considerazione nella valutazione dei motivi dello scarso orientamento femminile verso l'informatica, oltre ai già citati stereotipi attivati sia in famiglia, sia a scuola ma anche nei media, è che tutta la progettazione delle tecnologie digitali è saldamente in mano agli uomini ed è fatta per gli uomini.

In quest' attività di progettazione gli uomini, agendo ad un livello subliminale, sviluppano degli artefatti che risultano centrati sul maschile, per cui le relazioni di genere rispecchiandosi nella tecnologia si ritrovano con le loro caratteristiche

attribuite ora alle donne ora agli uomini, “ribaltate sulle macchine” (Maclean et al. 2017).

Questo aspetto, unito alla natura individualistica della tecnologia, limita l’interesse femminile verso i computer che, va ricordato, definiscono una parte importante dell’identità professionale nel settore informatico, diventando oggetti liminali al confine “tra l’inanimato e il vivente, un’estensione di sé e parte del mondo esterno” (Maclean et al., 2017).

È importante che il mondo femminile riprenda posizione anche nelle fasi di progettazione della tecnologia e che in generale si impegni nell’offrire alle generazioni più giovani una visione diversa del settore tecnologico che sia attrattiva e coinvolgente nel rispetto dei loro interessi e che di conseguenza si possa arrivare a quelle pari opportunità lavorative che oggi non esistono.

Ci sono donne che comunque non vivono particolari disparità nella loro attività professionale:

A livello generale uno dei punti di forza di questo sistema lavorativo è per me il rapporto con i colleghi, ognuno con la loro unicità perché danno sempre un valore aggiunto al business. Come donna non ho mai avuto problemi di discriminazione, sono sempre stata trattata alla pari dei colleghi maschi.

A tale proposito, si possono considerare i riferimenti al manifesto cyborg di Donna Haraway (1985) in cui si nega l’universalità della categoria femminile, in favore di una visione che deve invece valutare le identità multiple in cui ogni individuo si riconosce, sempre in modo non definitivo e sempre parzialmente. Quella proposta dalla filosofa americana non è la figura fantascientifica del cyborg uomo-macchina sopraffatta e succube della sua parte tecnologica, ma piuttosto di una figura ibrida, in cui tutti rientriamo oggi, che supera le dicotomie di genere e considera indistinguibili i confini tra il corporeo e il tecnologico (Gobo e Marcheselli 2021).

4.3 Welfare e digit labor

Le garanzie di protezione al lavoratore subordinato che si erano sviluppate attraverso il diritto del lavoro e del welfare e che equilibravano il rapporto con le imprese, da almeno un ventennio stanno conoscendo una crisi inarrestabile. I regimi che riguardavano il precedente “welfare capitalism”, che si legava ad un contesto

produttivo di tipo fordista, sono completamente destabilizzati non solo a livello di assetto lavorativo, ma anche a livello sociale in generale (Mingione e Pugliese, 2010).

L'Italia, in quella fase si era distinta per aver attuato un sistema di welfare di tipo "mediterraneo" che si basava sul modello "corporativo e familistico" centrato su un'assistenza di tipo assicurativo prevalentemente proporzionata alla collocazione occupazionale del capofamiglia (o breadwinner) che si estendeva al suo nucleo familiare.

Per quanto riguarda la variante che ha distinto la tipologia italiana del welfare, sostenuto comunque dal sistema contributivo, si evidenziava la riduzione dei servizi goduti effettivamente dai lavoratori, rispetto ad altri paesi che avevano adottato lo stesso modello (per esempio la Germania). In Italia si è sempre preferita la modalità di elargizione monetaria diretta in alternativa all'erogazione di un servizio commisurato, vedi (Mingione e Pugliese, 2010).

Il welfare lavoristico italiano ha trovato nelle trasformazioni del mondo del lavoro più recenti un limite particolarmente severo, considerando che i benefici previsti erano indirizzati in particolare al cittadino in quanto lavoratore e non alla persona in quanto tale, come invece richiederebbe una visione più universalistica.

Analizzare le attività del digital labor in un'ottica welfarista significa porre in evidenza la dualità da queste generata nel mondo del lavoro, attuando una distinzione netta tra coloro che possono scegliere le proprie condizioni lavorative comprendendovi la remunerazione, se pur come utenti di piattaforma e i micro lavoratori di Amazon, i riders, youtubers, m-turk workers (Casilli, 2019).

Tra i primi rientrano gli informatici altamente specializzati la cui opera è particolarmente richiesta in certi ambiti tecnologici compreso lo sviluppo di software per le app di ogni genere e che rivendicano un' "etica hacker" che esalta le capacità imprenditoriali individuali con la massima libertà di azione sul mercato (Casilli, 2019).

Sono i protagonisti del "lavoro aperto", gli "eroi della frontiera digitale" estremamente mobili sul mercato che pur presentandosi come "contestatari" diventano uno dei tanti strumenti del capitalismo nel loro ruolo esemplare di forza lavoro sempre più autonoma e autodeterminata a cui riferirsi per il prossimo futuro.

La differenza tra gli stessi "hacker" delle piattaforme, la cui occupazione è comunque estremamente instabile, e chi lavora nelle aziende informatiche che gode di una maggiore stabilità, impone attribuzioni a categorie descrittive molto diverse. Riferirsi ad una strategia comune per il welfare è alquanto arduo.

Per sviluppare un discorso su un welfare che abbia come beneficiario l'insieme molto diversificato di lavoratori digitali, in cui siamo compresi tutti noi che forniamo gratuitamente dati che poi assumono un valore economico sfruttato dal capitalismo delle piattaforme, è condivisibile la proposta di Casilli.

Il sociologo sostiene che si rende necessario un approccio di cambiamento radicale rispetto alle proposte, ritenute insoddisfacenti, dei due versanti opposti, quello sindacale da un lato e quello liberista dall'altro. Mentre il mondo sindacale ritiene di non dover considerare la parte "non ostensiva" del digit labor, i liberisti sottovalutano l'importanza del contributo degli utenti-lavoratori (Casilli, 2019).

La proposta alternativa è quella del "reddito sociale digitale" che non sia però inteso né come una misura riparativa che vada a coprire i danni sull'occupazione provocati dall'automazione e nemmeno come una forma di rendita derivante dalla redistribuzione del valore prodotto dalle macchine (in una realtà di automazione totale). Casilli infatti insiste nel dichiarare queste proposte come "mezze misure" che invece devono acquisire maggiore solidità nella erogazione di un reddito che non sia complementare, ma piuttosto una risorsa economica primaria individuale, corrisposta mantenendo valide le altre prestazioni sociali esistenti (Casilli, 2019).

L'istituzione di un "reddito sociale digitale" avrebbe una duplice valenza in quanto riconoscimento sia della produttività del lavoro digitale "non ostensivo" che del contributo degli utenti alla catena di produzione di valore della new economy. Imponendo alle aziende-piattaforma di remunerare il lavoro digitale in ogni sua forma si ottiene da un lato il finanziamento del "bene comune" dall'altro un possibile ridimensionamento dello sfruttamento prodotto dal modello economico della "piattaformizzazione" (Casilli, 2019).

Per quanto riguarda i sistemi di welfare adottati in contesti lavorativi così frammentati e con rapporti istituzionali di subordinazione sempre più ridotti, oggi si fa riferimento principalmente a due diversi scenari.

Da un lato si sono affermati i principi della "flexicurity" che mira alla maggiore professionalità attraverso un investimento formativo continuo, particolarmente richiesto negli ambiti tecnologici, e dall'altro ad una protezione sociale individuale. Un tale programma sottende comunque che si renda disponibile un'ampia offerta occupazionale e che le eventuali fasi di transizione da un'occupazione ad un'altra siano garantite da ammortizzatori sociali adeguati, in altre parole l'investimento statale nelle spese di welfare deve essere elevato (Mingione e Pugliese 2010).

Proprio l'importanza di quest'ultimo requisito ha indirizzato molti paesi anglosassoni verso l'adozione di altri riferimenti per il welfare, si tratta appunto di strategie di "workfare" che impongono l'accettazione da parte del lavoratore di qualsiasi lavoro remunerato nel caso venga meno l'occupazione, in alternativa a delle sanzioni a suo carico (Mingione e Pugliese, 2010). Il fine, in questo caso, è la massima riduzione delle spese relative al welfare con ricadute evidenti sulla diffusione delle disuguaglianze e l'aumento della povertà tra chi lavora.

I sistemi di protezione sociale oggi si distinguono in particolare per l'incidenza più o meno cospicua della componente privata rispetto a quella pubblica, mentre nei paesi anglosassoni infatti prevale il settore privato, in quelli dell'Europa continentale è il settore pubblico che rimane centrale (Artoni, 2019).

La crisi del 2008 ha profondamente caratterizzato in senso restrittivo il welfare state a prevalenza pubblica dei paesi europei, specie in Italia nell'ambito della previdenza sociale, con le riforme pensionistiche tutte mirate all'allungamento dell'età pensionabile e all'adozione del metodo contributivo, e dell'assistenza sanitaria che ha patito come conseguenza delle varie riforme un accesso diseguale alle cure mediche che sta gravando sulla parte più svantaggiata della popolazione (Artoni 2019).

Ciò che si è realizzato a livello politico economico per quanto riguarda queste due macroaree del sistema di protezione sociale in Italia, sembra però essere insufficiente a garantirne un funzionamento e finanziamento ottimale. Si è corsi ai ripari con l'istituzione di forme di welfare "privato", collegate all'occupazione, definite come "welfare occupazionale" (Ascoli, 2016): le pensioni complementari e i fondi sanitari integrativi, che sono state ispirate da due diverse filosofie.

Nel caso della previdenza pensionistica si mirava alla riduzione degli oneri statali promuovendo l'istituzione di un sistema "multi pilastro", mentre per quel che riguarda l'assistenza sanitaria il fine era poter "arricchire" le prestazioni per la salute già garantite dal Servizio sanitario nazionale (SSN) (Ascoli, 2016).

Per la previdenza complementare privata, è stato istituito un "secondo pilastro" rappresentato dai fondi negoziali di categoria (FPN), che non hanno scopo di lucro e la cui gestione è stata attivata nell'ambito della contrattazione collettiva nazionale. Si tratta di enti giuridici con propri organi sociali diversi dalle associazioni sindacali e datoriali che ne hanno previsto l'istituzione (Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria, 2022).

Il finanziamento del fondo di categoria prevede un contributo del datore di lavoro e un contributo a carico del lavoratore secondo le aliquote previste in sede di contrattazione collettiva, una quota o l'intero TFR. Le risorse raccolte vengono investite nei mercati finanziari perché producano un rendimento che contribuisce ad alimentare l'accantonamento individuale.

Ma il successo di questo pilastro complementare è stato molto relativo, nel 2016 circa un quarto del lavoro dipendente privato risultava associato ai fondi pensionistici di categoria e solo il 20% versava il contributo, mentre maggiore interesse ha suscitato il "terzo pilastro" previdenziale, quello di tipo assicurativo individuale (Ascoli, 2016).

Risultati molto diversi riguardano invece i fondi sanitari che da integrativi sono spesso diventati di carattere sostitutivo delle prestazioni del SSN. Si tratta comunque di forme di welfare occupazionale private, contrattate per lo più a livello nazionale categoriale e aziendale che evidenziano rilevanti differenze tra le categorie stesse. Si sono infatti alimentate notevoli disuguaglianze che sono riscontrabili tra gli occupati nelle grandi imprese e quelli delle PMI, tra il lavoratori del settore privato e quelli del settore pubblico, fra lavoro stabile e lavoro precario, e soprattutto tra i diversi territori delle regioni del Centro-Nord e quelli del Mezzogiorno (Ascoli, 2016).

In una generale considerazione sul welfare nazionale, Ascoli mette in risalto il fatto che la maggior parte della contrattazione si concentra in cinque regioni (Piemonte, Lombardia, Emilia-Romagna, Veneto e Toscana) mentre sembrano quasi totalmente escluse le regioni meridionali. Quindi esiste un duplice rischio che riguarda da un lato l'accentuazione del divario territoriale per ciò che compete al sistema di protezione sociale, con la sua dualizzazione in un Welfare del Nord e un Welfare del Sud e dall'altro lato il rischio, da non sottovalutare, che il successo di questo genere di fondi di carattere occupazionale decretato dai lavoratori stessi, intercetti la loro sfiducia nei confronti delle prestazioni sanitarie del servizio pubblico e sostenga così lo spostamento di interesse verso le soluzioni private (Ascoli, 2016).

Un'analisi ulteriore riguarda la forma di welfare occupazionale in azienda (o welfare integrativo) la cui diffusione è ormai assodata, tanto che nel 2016 il 50% delle aziende dichiarava di offrire ai suoi dipendenti un piano di welfare che comprende per lo più frange benefit (benefici accessori alla normale retribuzione dei dipendenti) come l'auto aziendale, i buoni pasto e il telefono cellulare. Di queste aziende il 70% sono grandi imprese, ma progressivamente il fenomeno sta interessando anche le PMI

(Pedretti, 2016). L'introduzione di piani di welfare è frutto del dibattito sulla responsabilità sociale d'impresa ed è anche un tema su cui si sta concentrando la riflessione sul rinnovamento delle relazioni industriali (Regalia, 2016).

Per riprendere una definizione generale di welfare aziendale, è il termine con cui ci si riferisce all'insieme di benefit e prestazioni non monetarie erogate a favore dei dipendenti, il suo fine dichiarato è il miglioramento della qualità della vita e del benessere dei lavoratori e dei loro familiari (Mauri, 2022). L'attivazione in azienda indurrebbe un duplice vantaggio: il potere d'acquisto del lavoratore sarebbe incrementato senza nessun aumento del suo reddito imponibile né si graverebbe fiscalmente sul datore di lavoro. A livello di politica economica il welfare integrativo viene privilegiato in quanto considerato lo strumento principe per l' "abbattimento sostanzialmente totale del cuneo fiscale" (Baghin, 2022).

Il welfare aziendale coinvolge molti ambiti, specialmente quelli in cui il presidio del welfare pubblico risulta debole o assente. Della definizione dei piani aziendali e della loro successiva realizzazione attraverso la gestione dei servizi offerti si interessano società nazionali e internazionali di consulenza specializzate, anche mettendo a disposizione delle piattaforme digitali.

Le prestazioni offerte a titolo di fringe benefit però devono rientrare in quanto normativamente stabilito e spaziano dall'erogazione di prestiti agevolati, alla disponibilità di ulteriori forme di congedo rispetto alla normativa nazionale, inoltre possono essere previste agevolazioni al consumo e a sostegno del reddito, borse di studio e i richiestissimi servizi di educazione e istruzione, prestazioni per l'assistenza ai familiari anziani o non autosufficienti, fino al sostegno nell'accesso all'abitazione. Per poter dare seguito alla detassazione è anche necessario che i servizi stessi siano offerti o messi a disposizione alla generalità dei lavoratori o a categorie omogenee (Baghin, 2022).

Tutto ciò che può tradursi in un vantaggio economico per il dipendente, qualcosa di tangibile è sempre qualcosa che lo mette di "buonumore"; avere aumenti è sempre più difficile e quindi avere facilitazioni o altri servizi è una cosa positiva. Qui in azienda, non si è capito ancora come funzionerà o forse non è stato dato seguito a quello che avevano presentato, ma mia sorella che lavora in un'azienda del lusso, ha grandi vantaggi dal welfare aziendale, una buona quota parte che possono utilizzare per i viaggi, cose personali e che alla fine risultano come aumento di stipendio(D5).

La concertazione/contrattazione del welfare aziendale viene considerata nell'ambito sociale "un'azione soft" in quanto mette a disposizione strumenti deboli in risposta a problemi e situazioni molto diverse e che mostra tutta la fragilità dell'attuale mondo del lavoro caratterizzato da estrema fluidità.

Io non ho molta fiducia nel Welfare aziendale perché so che di solito ci sono troppe clausole per riuscire ad arrivare a godere i benefici, anche se sulla carta sembrano utili quando vai ad usarli ci sono limiti, difficoltà di vario genere ma devo ammettere che non sono molto informato sull'argomento. Tutti dovrebbero avere accesso al welfare e non in base a meriti particolari stabiliti dall'azienda (D3.).

Nel contempo la sua adozione in azienda vuole mostrare l'esistenza di un clima aziendale cooperativo, fondato su relazioni ragionevoli finalizzate al raggiungimento di vantaggi condivisi (Regalia, 2016). E' inoltre da sottolineare che si tratta di un soluzione che per sua natura" è di tipo esclusivo e selettivo" che segna un ulteriore confine di disuguaglianza di "chi è dentro e chi è fuori" all'impresa innovativa (Ferrera, 2009).

Per quanto riguarda il Welfare aziendale, nell'attuale azienda ci è stato presentato ma mai attuato e ci ho anche capito poco, in una precedente azienda in cui invece era stato messo in atto, nonostante la mia diffidenza iniziale l'ho poi rivalutato come una buona opportunità perché tutto ciò che viene riconosciuto è esentasse, puoi spenderlo in quello che più ti interessa, sarebbe da provare anche qui. (D8)

Il welfare aziendale, belle parole senza riscontro nella pratica ... anche qui doveva partire una piattaforma di gestione del welfare, ma non si è visto niente, tutto si ridurrà ai 200 euro che sono previsti dal contratto (D10).

I lavoratori tendono a cogliere i vantaggi immediati senza dubbio offerti dalle soluzioni di welfare interno all'azienda, ma sottovalutano la mancata contribuzione previdenziale che si rifletterà sul futuro ammontare pensionistico.

Per quanto riguarda il welfare aziendale ... a parte che qui non si è ancora visto niente, io preferirei non fosse gestito su piattaforme, l'ho sfruttato pochissimo per i 3 anni in cui l'ho avuto, ho preso dei buoni benzina, poi qui abbiamo i buoni Amazon che non ho mai sfruttato perché io non compro niente su Amazon ... io preferirei contanti in busta paga come gratifica...ma siccome costano all'azienda allora ti danno questi servizi che sono detassati...(D2)

Il welfare aziendale mi sembra un'ottima iniziativa, può dare reale aiuto, nel mio caso vedi che mia figlia finisce la scuola e devi pensare ai centri estivi ... se potessi avere un sostegno economico in questo senso, ma non dovrebbe essere legato a questioni di merito ma dato a tutti, non legato al raggiungimento di obiettivi, anche perché qui io non ho degli obiettivi da raggiungere.

Inoltre, il rilancio del ricorso al welfare aziendale legato al raddoppio della soglia limite di detassazione nel 2020 e 2021 per i fringe benefit è stato in parte frenato dalla più recente Legge di Bilancio 2022 che ha riportato la quota a 258 euro.

Il welfare aziendale, questo sconosciuto ... qui tutto è ridotto ai buoni Amazon ma per il resto non se ne parla. Come idea generale mi sembra una buona idea, c'è stato troppo appiattimento delle basi salariali anche a causa dei soggetti non imprenditoriali, l'impegno, il raggiungimento degli obiettivi non è assolutamente premiato e questo non è giusto. (D1)

Del welfare aziendale ho un'idea positiva, sicuramente però si deve lasciare al lavoratore la scelta di cosa gli interessa avere, cosa ha valore per lui perché se il welfare è inteso come un buono Amazon o uno sconto in 10 negozi è una cazzata; quindi, dipende molto da come l'azienda intende gestirlo, magari sotto questo cappello vengono passate cose abbastanza inutili (D7)

In ottica prossima futura, in un contesto nazionale di evidente “ritirata” dalla gestione pubblica dei settori essenziali del sistema di protezione sociale (Ascoli, 2016), un ulteriore incremento della forma di welfare aziendale sposterebbe gli equilibri verso un sostanziale riconoscimento di diritti legati alla posizione individuale nel mercato del lavoro piuttosto che alla legittimazione del benessere come diritto universale (Pedretti, 2016).

Si accentuerebbe così la creazione di un “welfare privato” per i dirigenti, un “welfare all'americana” per i ceti medi e un “welfare povero” per tutti gli altri (Ascoli 2016) ridotto ad interventi di tipo assistenziale e di contrasto alla povertà.

È qualcosa in più che ti viene dato, anche se non so se per dartelo, tolgono qualcosa da qualche altra parte. Potrebbe essere qualcosa che ti spinge a coltivare determinati hobbies, qualche svago ed è preferibile al contante in busta paga che può far comodo sì, ma così invece ti spingono a fare qualcosa, prenderti del tempo per te; quindi, non è negativo...(D4)

4.3 Difendere i lavoratori della ITC

La questione della trasparenza delle aziende, che sono in possesso di grandi quantità di dati sensibili per quanto riguarda i loro dipendenti e che usano sistemi di valutazione che non sono resi pubblici, è un tema che ricorre spesso nell'ambito sindacale informatico (Di Nunzio 2018).

Un lodevole tentativo di ottenere un ranking pubblico delle organizzazioni (solo multinazionali con più di mille dipendenti o startup di interesse) assegnando dei punteggi per quanto concerne indicatori di dimensione sociale (Accessibility,

Diversity, Social Dialog, Environment, Finance, Transparency, Fiscal Impact, Social Responsibility, Job Conditions) è di iniziativa sindacale della CGIL (Filcams) con la gestione dell'osservatorio OpenCorporation.³

La situazione che riguarda invece le PMI del settore IT è ancora poco indagata, anche dal mondo sindacale.

Il fulcro della questione che riguarda la presenza del sindacato per la tutela dei diritti nel settore informatico è che questa si concentra nelle grandi aziende, mentre per la maggioranza dei lavoratori delle organizzazioni nazionali si evidenzia uno scarso coinvolgimento, sia nelle adesioni che nelle attività del sindacato stesso (Di Nunzio, 2018).

Un primo aspetto rilevante è che i contratti nazionali applicati nell'ambito IT sono diversi, ci sono le tech companies che fanno riferimento al settore del commercio, quelle che rientrano invece nel settore metalmeccanico, altre nel settore bancario o i casi in cui nello stesso gruppo, che si forma con l'acquisizione di realtà preesistenti, vengono applicati contratti nazionali differenti.

Ero di un altro settore, quello tessile mentre adesso sono nel metalmeccanico, che è più attivo, con aumenti da contratto schedulati, nel tessile non era mai successo (D5)

Per i lavoratori della ICT, come già osservato, la gestione dei riconoscimenti economici o l'avanzamento nei livelli professionali previsti nei rispettivi contratti nazionali è frutto di negoziazione diretta tra la dirigenza e i singoli, attraverso percorsi informali, con la conseguente perdita di significato della contrattazione a livello collettivo. (Di Nunzio 2018, p.124, p.128).

La maggioranza dei dipendenti ha nelle clausole contrattuali "l'assorbimento" degli aumenti istituzionali nei superminimi, e questo determina un ulteriore disinteresse anche per ciò che riguarda le attività di rinnovo contrattuale in carico alle organizzazioni sindacali.

Ti assicuro che specie sulla parte economica, è sempre più difficile ottenere aumenti soddisfacenti ed ecco che allora non va bene niente, anche se quello è proprio il meglio che puoi ottenere, date le condizioni. Ma è più facile prendersela con il sindacato e non considerare una situazione dal profilo più ampio e complesso. (M. M., FIOM-CGIL)

L'idea moderna di "lavoro astratto", posta in antitesi a quella del "lavoro concreto" degli artigiani, degli artisti e degli agricoltori, comprende le attività di coloro che non

³ [Progetto | OpenCorporation](#)

hanno controllo né su ciò che producono e nemmeno sulle organizzazioni in cui svolgono la loro opera professionale. Al lavoro astratto, in cui rientra sicuramente il lavoro nella ICT, si è associata un'identità professionale che nel corso del tempo si è andata caratterizzando in un crescente individualismo e nell'assunzione di una particolare responsabilità individuale (Mingione e Pugliese, 2010).

Quindi, in un ambito lavorativo caratterizzato dalla massima individualizzazione per ciò che riguarda la costruzione della propria carriera, del proprio percorso formativo "long life learning", del proprio trattamento economico e riconoscimento professionale, l'azione sindacale istituzionale trova atteggiamenti di indifferenza se non di vera avversione.

Il problema è come dovrebbe essere difeso il lavoratore; vanno bene i contratti nazionali come base di contrattazione per la retribuzione o altri trattamenti, ma nel caso in cui nell'azienda non sia presente il sindacato o ci siano dei problemi, non ci sarà nessun riscontro sulla contrattazione a livello aziendale. Non dico che i sindacati non facciano niente, ma dopo che è stata fissata la base dei diritti, spetta solo a te gestire il tuo rapporto di lavoro. (A. S.)

La sindacalista intervistata sottolinea i rischi derivanti da questo tipo di atteggiamenti:

C'è chi dice "mi sono fatto da solo" e non ho certo bisogno di un'organizzazione che fa del collettivo la sua forza. Attenzione, perché diventa pericoloso quando le aziende che ti hanno riconosciuto nella tua formazione e aggiornamento etc.... si trovano in difficoltà, ti trattano come tutti gli altri, ti mettono in cassa integrazione, se serve ti licenziano e questo stupisce molto i lavoratori ITC che dicono: "ma come io che non ho mai fatto uno sciopero, non sono neanche mai andato ad un'assemblea vengo penalizzato comunque". Poi così il lavoro risulta sempre più frammentato, chi crede nella propria eccellenza e non crede nel valore della solidarietà non avrà mai bisogno del sindacato. Comunque, mediamente anche il lavoratore di eccellenza non spunta individualmente le condizioni contrattuali che si otterrebbero lavorando insieme. Mediamente quindi, escludiamo pure i geni dell'informatica, gli informatici avrebbero necessità di agire unitariamente, ma non riescono nemmeno a capire quanto ne avrebbero bisogno. (M.M., FIOM-CGIL)

Il mondo informatico è soggetto alla presenza di lavoratori di alta qualifica e di incerta definizione di ruolo e competenza, che richiede quindi attenzione alle peculiarità e sfugge alle definizioni generiche (Di Nunzio, 2018).

Ci sono certamente degli elementi nel vostro lavoro che vi spingono a confrontarvi con il problem solving quasi costantemente, ci sono elementi che rendono il vostro settore "specifico", per cui come FIOM abbiamo cercato di aprire una finestra nel contratto nazionale del lavoro metalmeccanico che fosse riservata ai lavoratori dell'informatica perché per esempio ci deve essere una garanzia di formazione continua di alto livello, di riconoscimento di capacità trasversali, del fatto che voi stessi siete i formatori di altri colleghi, e poi i vostri ruoli hanno molte sfumature diverse che devono essere

valorizzate anche dal punto di vista economico, perché va bene definire la mansione ma poi deve essere riconosciuta anche a livello di retribuzione. (M.M. FIOM-CGIL)

Un altro rilievo possibile riguarda la valutazione di obsolescenza o comunque di inadeguatezza dei metodi sindacali per la difesa dei diritti del lavoro nel settore tecnologico, che gli intervistati evidenziano nelle loro risposte.

Il rispetto del diritto del lavoro dovrebbe essere fondamentale e la difesa dovrebbe essere "modernizzata" perché oggi ha modalità obsolete, nel nostro settore si dovrebbe puntare alla gestione dello smart working, a limitare l'invasione delle aziende ... in sostanza a migliorare la qualità del lavoro e della vita nel lavoro. (D8)

La difesa dei diritti dei lavoratori è una cosa giusta che dovrebbe essere un po' più tutelata, qui in Italia tu hai dei diritti sulla carta ma poi nella pratica non vengono rispettati, si dovrebbero trovare meccanismi più efficaci di quelli che esistono oggi. (D7)

Per la difesa dei diritti dei lavoratori io vedo dei sindacati sempre più in difficoltà, che portano a casa sempre meno, per carità per fortuna che ci sono ma potrebbero essere più incisivi. (D6)

La funzionaria sindacale riconosce gli attuali limiti della struttura del sindacato che risente di un'organizzazione interna datata e poco flessibile e quindi non adatta ad affrontare i cambiamenti radicali delle dinamiche lavorative in generale, ma della ITC in particolare, come ampiamente evidenziato.

Il Sindacato puoi anche dire che ha una struttura antica, lenta con una sua forma di burocrazia che rallenta le attività ancora di più, legato a schemi superati...considera che il nostro organo principale è il Comitato Centrale, un nome che evoca tempi del secolo passato, quindi la gerarchia interna, regolamenti ... sono tutte cose che appesantiscono la nostra organizzazione, la rendono poco elastica e quindi incapace di aderire a realtà che sono molto dinamiche (M.M, FIOM CGIL).

Inoltre, le stesse aziende sono poco disponibili a relazioni industriali classiche con le parti sociali, e sono sempre più diffuse forme di accordo intraziendale raggiunte con percorsi autogestiti, che si pongono in alternativa a quelli sindacali. La funzionaria sindacale risponde riportando dalla sua esperienza che se si incontrano realtà aziendali disponibili al dialogo e lavoratori con una maggiore sensibilità verso obiettivi di carattere collettivo, si raggiungono risultati positivi e durevoli per entrambe le parti.

Ma io devo dire che ci sono state realtà della ICT che mi hanno dato soddisfazione nonostante strumenti "antichi", abbiamo portato a casa una buona contrattazione integrativa, buone condizioni di lavoro. Questo per dire che anche se è vero che possiamo risultare inadeguati perché siamo indietro su tutto il lavoro dipendente, non solo nell'informatica, qualche risultato buono lo abbiamo raggiunto anche in varie realtà ICT (M.M, FIOM CGIL).

Il contatto con il mondo sindacale avviene spesso quando l'azienda per cui si lavora è nella fase finale di una crisi (ristrutturazione aziendale, cessione di ramo d'azienda, spostamento della sede o chiusura definitiva), quando nella pratica i possibili interventi delle organizzazioni sindacali consistono nella gestione degli ammortizzatori sociali a fronte dei licenziamenti o, nei casi in cui vi sia della disponibilità finanziaria, nell'ottenimento di qualche sostegno all'esodo.

La difesa dei diritti dei lavoratori l'ho vissuta sulla mia pelle con la cassa integrazione e i patti di solidarietà. Per fortuna avevamo un sindacato senza cui non avremmo avuto nessuna difesa dei diritti perché le aziende fanno il loro gioco e non ti danno niente se possono. (D9)

Altri lavoratori, invece hanno esperienze negative della gestione delle crisi aziendali in cui si sono trovati coinvolti.

La difesa dei diritti dei lavoratori è giusta ma per esperienza personale ho visto cose tipo gli accordi extra tavoli di trattativa con i sindacati che a me davano un fastidio particolare, mi pareva un assurdo gioco delle parti piuttosto che un vero impegno a difesa dei lavoratori; da questo deriva la mia delusione. (D1)

Ci dovrebbe essere una maggiore difesa dei lavoratori, non credo molto nell'attività dei sindacati, per le mie esperienze precedenti in cui ho avuto una grossa delusione perché li ho visti più schierati con l'azienda che con i lavoratori, dovrebbero tornare alle origini. (D8)

Sono favorevole certo alla difesa dei lavoratori, essendo una dipendente, ma è gestita da persone che si reputano paladine del lavoratore che in realtà non lo sono, dai sindacati. Ho avuto una esperienza con l'azienda per cui lavoravo che è stata in difficoltà, con periodi lunghi di cassa integrazione e con problemi economici, ma ho visto che il vero obiettivo di questi sindacalisti era trovare un accordo con l'azienda, il sindacato cercava compromessi con l'azienda più a suo favore che a favore dei lavoratori. Fare il sindacalista adesso è un lavoro come un altro, ho l'impressione che non ci sia una reale volontà di combattere... (D5)

Ed ecco le risposte di chi nel sindacato ci lavora e sente di dover affrontare "le battaglie con le armi spuntate" a causa dell'erosione continua a livello legislativo delle norme della contrattazione, oggi molto sbilanciata a favore delle imprese:

Non si tratta di difendere a spada tratta l'operato nostro o degli altri confederali perché anche io ho visto accordi quanto meno discutibili, con cui non ero d'accordo personalmente, ma ci sono situazioni particolarmente difficili e spesso i lavoratori quando non ricevono risposte che corrispondano a quello che vorrebbero sentirsi dire, tendono ad accusare il sindacato di non essere adeguato, di essere limitato, ma non si considera che noi andiamo in battaglia con le armi spuntate a causa di legislazioni che hanno attivato norme evidentemente a favore delle imprese e quindi deve essere chiara questa differenza, tra chi il lavoro lo dà e chi il lavoro lo fa.. Molte volte a fronte di decisioni e provvedimenti presi in fase di contrattazione, ma che non rispondono ai desiderata del lavoratore è facile sentirsi dire ... ma allora non sai fare la sindacalista. In effetti il problema è molto più ampio di

quel che sembra, questo non toglie nulla al fatto che ci possono essere casi di gestione non proprio eccellente, ma il sindacato, così come le aziende, è fatto di persone, alcune delle quali sicuramente fanno la differenza perché più appassionate, di alta integrità morale, che credono visceralmente in quello che fanno (M.M, FIOM CGIL).

L'incontro con il sindacato avviene spesso anche quando la situazione lavorativa individuale si sta degradando e ci si accorge che il rapporto "ad personam" con i responsabili aziendali ha un limite implicito dato dalla totale mancanza di tutela nel caso si sia vittime di discriminazioni o di accordi disattesi. È la fase del bisogno soggettivo, quella che spinge a chiedere l'aiuto di quelle istituzioni a cui si è sempre negato il supporto, spesso ritenendo che la loro esistenza sia "a prescindere" e non dipenda, come invece è nella realtà, dalle quote sindacali a carico di ogni lavoratore che aderisce volontariamente ad una organizzazione sindacale.

Dei sindacati non ne ho avuto bisogno finora; non ho mai subito atteggiamenti negativi o abusi... mi sembra ... probabilmente mi è anche successo e non lo so, ho poca conoscenza su questo argomento perché non te la insegna nessuno, non esistono corsi nelle scuole, nelle università in cui ti dicono: "guarda, le cose dovrebbero funzionare così, se succede colà, stai attento." Per il momento non mi sembra di essere stato trattato male, ma forse perché non lo so io. (D4)

Ancora la funzionaria sindacale risponde con la sua esperienza maturata a fronte dei casi in cui il lavoratore realizza di essere in uno stato di bisogno:

Poi c'è il discorso del bisogno... quando varcano questa porta perché il bisogno ce l'hanno e gli chiedo "ma tu perché non ti sei mai iscritto al sindacato?" Mi rispondono "non ne ho mai avuto bisogno", ma adesso tu trovi qui una sede, una porta aperta e una persona che ti ascolta e cerca di aiutarti e questo grazie a chi è iscritto anche se non ne ha bisogno, che paga una tessera tutta la vita senza aspettarsi un immediato ritorno. A fronte di un ragionamento così semplice, li vedi sbarrare gli occhi e ti dicono "non ci avevo pensato". Molti danno per scontato che il sindacato esista a priori, quasi fosse un'istituzione pubblica e di cui servirsi se capita qualcosa...ma se gli viene chiesta un'adesione formale, ti dicono: "ok ci penso". (M.M. Fiom CGIL)

Se il sindacato non si avvicina alle Università e alle scuole lo scarto con i giovani sarà sempre maggiore, ha in parte ragione questo lavoratore che dice "non te lo insegna nessuno" e quando entri nel mondo del lavoro hai come riferimento solo il datore di lavoro che mai ti dirà "sai che c'è la possibilità di iscriversi ad un sindacato". In questo abbiamo anche noi delle criticità, se non troviamo un modo per avvicinarci ai giovani prima che entrino nel mondo del lavoro ... perché poi se entrano in realtà con una forte presenza sindacale per un effetto di trascinamento dato dalle persone che sono nelle RSU (non giovani di solito) anche i giovani si fanno coinvolgere, ma se non hai nessuno che ti indirizza, diventa difficile.". (M.M. di FIOM CGIL)

Le esigue forme di rappresentanza sindacale nel settore ICT si collegano anche alla estrema differenziazione dei contesti, in cui le aziende informatiche sono realtà

produttive in forte rischio di isolamento. Sono situazioni con cui il sindacato ha effettive difficoltà a confrontarsi, non riuscendo a costruire forme comunicative interaziendali sul territorio.

E' vero che il vostro settore si caratterizza nell'ambiguità di chi si sente un po' meglio degli altri, diverso...vi occupate di cose un po' più "alte", avete un livello di scolarizzazione più alto, c'è nel lavoro stesso che fate un livello di autonomia che in altri settori non c'è, tutto questo ammanta il vostro lavoro di un velo di "quasi lavoro autonomo", ma invece è un lavoro dipendente, certo diverso dal lavoro dell'operaio che sta in catena, per le mansioni più alte che avete, ma comunque mediamente vi sta stretto essere della categoria dei metalmeccanici, anche se in realtà molti problemi del settore IT sono identici a quelli di altri settori. C'è però questa presunzione, dovuta anche ad una certa superficialità e a volte devi far notare" tu sei un dipendente, non un libero professionista" (M.M. FIOM CGIL).

Il lavoro rimane centrale nella scala valoriale personale, ma è il lavoro dell'"imprenditore di se stesso", menzionato da Benedetto Vecchi (Vecchi, 2022).

Essendo il lavoro il posto dove passi la maggior parte del tuo tempo è importante che il lavoro sia affine al tuo modo di essere, a come sei tu e ti permetta di esprimerti e anche di fare le cose in un certo modo ... Il lavoro per come lo intendo io, al di là di questa azienda o settore, deve essere un'attività importante, io non lavoro solo per portare a casa i soldi ma devi esprimere te stesso, devi poter imparare e quindi diventa un modo per l'evoluzione personale. Ti scontri con delle dinamiche che ti costringono a chiederti "perché", ti pongono quesiti che ti fanno cambiare come persona. Sono una persona a cui piace finire quello che fa e mi prendo anche la responsabilità di quello che faccio, sono uno che si responsabilizza anche troppo forse (D7)

Ma il lavoro è importante perché mi costringe sempre ad approfondire e conoscere cose nuove, in questo settore non puoi stare mai fermo, devi sempre rincorrere nuovi temi, vagliare nuove esigenze e questo mi stimola molto perché io sono molto curioso. Il lavoro è una buona fetta della mia vita ed è una grande opportunità di crescita personale, di conoscenze e anche di viaggi e tanto altro. Consideravo il mio lavoro in termini di utilità per gli altri in questi termini, quando ero in azienda il mio pensiero guida della giornata era "oggi tutti lavorano e lavorano bene" "tutto funziona" e questo mi confortava perché ero io che dovevo garantire la qualità dei sistemi e anche oggi io devo garantire la stessa qualità delle soluzioni ai miei clienti. In tante occasioni non posso dire "vediamo domani" il problema va affrontato subito e risolto. Quindi sento molto questa responsabilità. (D1)

Individualizzazione dei rapporti di lavoro, frammentazione delle competenze, dinamicità settoriale, peculiarità delle esigenze, assenza di cultura sindacale tra i giovani, delusione e incapacità di mobilitarsi in azioni collettive sono motivazioni che sembrano porre una pietra tombale sull'incidenza sindacale nel settore informatico (Di Nunzio, 2018).

Ma forse vale la pena sottolineare la testimonianza di un giovane informatico che lascia aperto uno spiraglio:

La difesa dei diritti dei lavoratori è un argomento valido, senza quella i datori di lavoro, i capi non darebbero niente di più di quello che danno, sia in termini di benefit che di diritti, perché pensano ad avere il massimo profitto possibile. Dare protezione al lavoratore è necessario, perché non sempre il lavoratore sa difendersi da solo, non sa cosa dire, cosa fare, come comportarsi. Io cmq mi sento all'interno di una comunità, perché quando ci sono dei problemi posso rivolgermi a qualcuno, so da chi andare a chi chiedere se non riesco a risolvere il problema (D3)

Del resto c'è chi sostiene che la collocazione professionale personale, oltre ad essere un riferimento centrale della costruzione della personalità individuale, anche nell'attuale fase di cambiamento, venga solo secondariamente riconosciuto da parte dei lavoratori "astratti" come l'elemento su cui si struttura il sistema sociale di disuguaglianze, sostenuto dalla divisione del lavoro (Mingione e Pugliese, 2010).

A tale proposito è riportata la testimonianza di un informatico maturo che guarda oltre al proprio "bisogno" e si sente membro di una collettività sociale

Adesso i diritti dei lavoratori sono diminuiti soprattutto per la miriade di contratti che esistono, fatti apposta per dare sempre meno diritti, anche quelli basilari. Rendono flessibile il lavoro, ma per chi lo dà e non per chi vorrebbe lavorare, non stiamo andando verso nessun miglioramento della situazione generale dei lavoratori. Anche nell'informatica una schiera di persone è tutelata da contratti "normali", ma tutti i giovani entrano in questo mondo con tipi di contratti precari, poi se riescono ad andare avanti possono anche stabilizzarsi ... ma c'è grande disparità di trattamento, forse troppa. (D2)

4.5 La disconnessione

Alla metà degli anni Novanta, la rivista Wired⁴, attraverso uno dei suoi fondatori Kevin Kelly, postulava la costruzione di una nuova società, in cui ognuno sarebbe stato individuo radicalmente libero e in grado di vivere nell'abbondanza collettiva, ponendo alla base di questa meta proprio l'invenzione del personal computer e la sua connessione con le telecomunicazioni (Vecchi, 2022, p.56).

I microprocessori uniti allo sviluppo del software, resi disponibili in un oggetto tecnologico accessibile a tutti, erano considerati "il deus ex machina" di questo nuovo

⁴ La rivista Wired ("collegato", "cablato") nasce nel 1993 a San Francisco ad opera del giornalista newyorkese Louis Rossetto e dei co-creatori Kevin Kelly e Jane Metcalfe. Considerata la Bibbia di Internet la rivista tratta tematiche di carattere tecnologico e di come queste influenzino la cultura, l'economia, la politica e la vita quotidiana.

<https://it.wikipedia.org/wiki/Wired>

mondo. La connessione di milioni di umani attraverso la rete avrebbe contribuito allo scambio delle idee e di conseguenza alla valorizzazione delle capacità di ognuno, in un'ottica antiutilitaristica. Le contingenze sfavorevoli hanno provocato quanto di negativo si è verificato nel corso del tempo, ma quest'orientamento non si può fermare, l'evoluzione umana è ormai saldamente collegata all'evoluzione delle macchine (Vecchi, 2022).

Pur ammettendo l'esistenza di effetti collaterali della scelta digitale sul mondo del lavoro e quello sociale quali disoccupazione e povertà, la tecnoutopia di Kelly rimane ottimistica ed è la realtà che deve essere piegata alle attese di un prossimo approdo nella terra promessa. A voler riassumere lo status quo di una situazione che offre molti spunti critici su quanto vaticinato da Kelly, oggi la crescita economica non è più demandata all'invenzione di un singolo prodotto come appunto poteva essere il pc o lo smartphone, ma è piuttosto, come ampiamente sottolineato, nell'accumulazione dei dati e nell'appropriazione di conoscenza da parte delle imprese. Inoltre, tra i benefici previsti dall'irrompere della "rete" non si può certo annoverare il fatto che ne sia stato favorito il libero mercato, fatto comprovato dalla presenza dei monopoli potenti e globali basati sulle imprese smart. E ancora il lavoro vivo non è diminuito ma è aumentata invece l'insicurezza dei confini tra tempo del lavoro e tempo di vita, tra il tempo della produzione e quello della cura e della riproduzione. Si sono moltiplicate le forme contrattuali e molto labile rimane la demarcazione tra lavoro produttivo e improduttivo (Vecchi, 2022).

A tutto ciò è possibile aggiungere un argomento complementare su cui riflettere: il tecnostress, che risultava poco interessante e ancor meno indagato prima della pandemia, ma che è balzato agli onori della cronaca quando l'uso della tecnologia digitale è diventato pressoché costante ed esclusivo nell'arco delle giornate, e non solo per lavoro, ma anche per gestire la "connessione sociale". In realtà si imponeva il "distanziamento sociale" che è stato un termine ambiguo con cui si è pensato di indicare piuttosto il distanziamento fisico dagli altri, mentre la vicinanza sociale è stata demandata all'uso dei social e digital media (Bennato, 2020).

Ma quanto il lock down ha solo ingigantito, per necessità sanitaria, è quel processo tipico del nuovo millennio per cui la correlazione tra lo spazio fisico e l'interazione sociale è stata annullata, mentre quindi il distanziamento fisico è concretamente realizzabile non altrettanto la distanza sociale, se non per libera scelta individuale (Bennato, 2020).

Bennato, tuttavia, sottolinea l'effetto paradossale della "traslazione" della nostra socialità on line, che è quello di aver reso possibile la vera "disconnessione sociale" che è consentito gestire attraverso le funzionalità degli strumenti social, con la gestione dei contatti sociali coniugati secondo gerarchie di diversa intensità. Siamo cioè in grado di scegliere quali rapporti siano degni di essere coltivati con un maggiore coinvolgimento emotivo e sociale e quali invece debbano rimanere ad un livello di "bassa intensità" e tra questi è pensabile annoverare quelli legati al lavoro.

Dei rischi derivanti dall'incapacità di gestire i confini del proprio tempo di lavoro durante lo smart-working si è già detto, ma un ulteriore rischio che investe molti lavoratori dotati aziendali di dispositivi tecnologici (laptop personale, smartphone, tablet) è rappresentato dalla richiesta di reperibilità permanente (esplicita o implicita) h24 da parte dell'azienda. Ma è da comprendere in tale rischio quello che appunto diventa spesso patologico e viene indicato oggi come tecnostress, che deriva anche da un malsano concetto di efficienza del lavoratore stesso, che si esplica soprattutto nell'"e-mail-addiction" o nel rispondere volontariamente a qualsiasi chiamata o messaggio sia inerente all'attività professionale, in qualsiasi momento.

Quella dell'iper-connessione è del resto una tendenza ampiamente sostenuta dal mercato tecnologico attraverso l'offerta crescente di dispositivi elettronici hi-tech di consumo, che dovrebbero garantire una smart-life ma che in realtà spingono verso l'"information overload" (Pasqua, 2020) ossia il sovraccarico di informazioni che conduce alla superficialità nel considerarle e alla scarsa concentrazione sul loro valore. Il mercato di questo settore dopo aver conosciuto nel 2019 un apice di fatturato derivante proprio dalle vendite dei device utilizzati per lo smartworking, oggi si sta concentrando sulla sostenibilità con i prodotti "green"(Rusconi, 2022).

Per ritornare all'esperienza degli intervistati, la frase detta da uno di loro al primo coffee break della giornata: "Oggi vorrei stare spento" ha orientato la riflessione sulla valutazione del diritto alla disconnessione.

Il diritto alla disconnessione dovrebbe essere previsto come legge, sarebbe un'ottima legge da estendere a tutti i lavoratori, non solo a chi fa smart working. (D2)

Il diritto alla disconnessione dovrebbe essere una legge per tutti; sei tu che se ti rendi disponibile dovresti essere pagato dall'azienda...poche aziende riconoscono la reperibilità effettiva, forse in ambito statale ma in quello informatico io non l'ho mai visto. (D10)

Ho un'amica che lavora in Svizzera e loro sono obbligati a non rispondere durante il weekend, devono staccare completamente. Lo trovo giusto, perché ci sono aziende che ne approfittano, è giusto che ci sia una regola. (D5)

In generale il diritto alla disconnessione è considerato come strumento tecnico contro le distorsioni del lavoro digitale e alcune grandi aziende e gruppi italiani hanno già inserito nei loro regolamenti apposite policy. A livello legislativo, nel 2021, è stata introdotta per il lavoro agile nella pubblica amministrazione la tutela a salvaguardia del tempo del riposo del lavoratore, quindi il diritto a non rispondere, ma non è stato vietato ai superiori di chiamare o inviare messaggi. La norma sostiene che “spegnere il telefono e disattivare le notifiche non può avere ripercussioni sul rapporto di lavoro o sui trattamenti retributivi”. Nel Protocollo nazionale del lavoro agile del 2021 sono state previste norme specifiche per gli smartworker, nel senso che deve essere concordata obbligatoriamente la fascia oraria di disconnessione giornaliera che è garantita anche per le ferie, i permessi e la malattia.

Il diritto alla disconnessione dovrebbe essere previsto, hai finito il tuo orario, basta con il lavoro, hai la tua vita ... posso capire l'emergenza ma non che diventi la normalità. (D6)

Il diritto alla disconnessione lo sentirei come una forma di protezione, lo so che è una cosa mia quella di lavorare oltre l'orario di lavoro richiesto, la mia indole, ma se sapessi che c'è un qualcosa che mi tutela, che mi dice: “guarda, dopo quell'ora, se non sei connesso, se non rispondi al cellulare o alle mail, nessuno ti può dire nulla”, sarei più tranquillo. (D4.)

Il diritto alla disconnessione dovrebbe essere previsto a livello legislativo, perché se non viene imposto un limite le aziende pretendono sempre di più, se invece c'è una legge puoi difenderti. Se l'azienda mi chiede lo straordinario perché è un lavoro che posso fare solo io, i tempi sono strettissimi e ci sono dei problemi allora non la prendo male, ma se non ci sono questi motivi di urgenza allora è un'imposizione che non dovrebbe esserci. (D3)

In Europa la situazione è abbastanza disomogenea e si sta procedendo in ordine sparso, la Francia che è stata la prima ad introdurre a livello legislativo la disconnessione la prevede per le imprese con più di 50 dipendenti pur non considerando sanzioni in caso di violazione, così anche la Spagna mentre il Portogallo ha introdotto un divieto per i datori di lavoro, più che un diritto per il lavoratore.

Altri paesi, come la Germania lasciano alla contrattazione aziendale la possibilità di prevedere delle policy a riguardo, il Belgio ha previsto la disconnessione per i dipendenti pubblici, ma con un impegno all'estensione a tutto il settore privato (Fiore, 2022).

Esiste anche una risoluzione del Parlamento europeo con cui si invitano gli Stati Membri a riconoscere la disconnessione come diritto fondamentale, anche in questo

caso riconducendo all'essenzialità dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata a cui è sottesa la salute psicofisica e il benessere individuale.

Sul diritto alla disconnessione ho delle perplessità, se da un lato garantirebbe il riposo delle persone, nel senso che dopo una certa ora è giusto che uno non pensi più al lavoro, dall'altro molte attività che gestiamo sono monitorate con sistemi che a qualsiasi ora mandano segnalazioni e questo mi va bene, preferisco essere informato in tempo reale che trovarmi il problema il giorno dopo, o nel fine settimana. Credo che basti volere effettivamente disconnettersi, se decidi di non farlo, non lo fai e basta... è una questione personale. Io non ho problemi a rimanere connesso, ma capisco che altri potrebbero non volerlo fare... è difficile normare una scelta soggettiva. (D1)

La disconnessione dovrebbe essere una scelta personale, magari legata al ruolo ma se uno non vuole dare questa disponibilità gli deve essere riconosciuta la possibilità di farlo. (D7)

Il discorso sulla disconnessione si inserisce in quello molto più ampio di definizione dei confini dell'evoluzione tecnologica. Le analisi della tecnoscienza tendono a sostenere che non è possibile definire un confine tra un sistema tecnologico e l'ambiente esterno; il lavoro umano, considerato nel suo elemento caratteristico di cooperazione che si declina in un continuum di accordi, negoziazioni e interazioni rende molto sfumato il limite tra tecnico e sociale (Mongili, 2007).

Ma sembra necessario che la delimitazione avvenga, almeno nei discorsi, perché ha un potere designatore di ciò che è nuova tecnologia e del suo valore e questo orienta lo sviluppo successivo e incide sulle pratiche, si riflette tangibilmente nello spazio. In questo suo essere quindi performativa, la definizione del confine, comunque precaria, tra società, tecnica, scienza diventa un atto politico (Mongili, 2007, p.99).

Ogni dispositivo tecnico ha la possibilità di mettere in una "relazione regolata universi disgiunti" che tuttavia rimangono impermeabili tra loro e quindi è il dispositivo stesso che diventa confine tra i diversi mondi perché vi sviluppa usi diversi e ridefinisce i ruoli di coloro che vi entrano in relazione.

Per superare quindi i rischi della società digitale, "dell'esserci sempre" , di non saper più distinguere la vita dal lavoro, le relazioni personali da quelle professionali, lo spazio domestico da quello della produzione, (Armano e Cominu, 2021) si tratta, ad un certo punto, di spegnere il laptop e lo smartphone, con un clic.

Conclusioni

“C'è una guerra in atto, ma solo una delle parti è armata” (Noble, 1993, p.3), come già ricordava David Noble riassumendo la questione tecnologica. La parte armata è il capitale globale che, fondato sulla tecnoscienza, richiama nuove tecnoutopie ottimistiche di un mondo salvato dalla scienza e dalla tecnologia e realizza un attacco sul fronte culturale a livello multimediale. L'obiettivo dell'investimento culturale è conquistare il sostegno alla nuova economia ed alle nuove modalità produttive.

Dall'altra parte del conflitto un'opposizione disarmata ma anche confusa proprio dall'offensiva culturale attuata dalla controparte, che solo nell'ultimo periodo nei paesi occidentali si sta impegnando in una strategia alternativa allo sfruttamento indotto dal “cambiamento tecnologico” con il fenomeno del Great Resignation. Si tratta di dimissioni di massa dei lavoratori che vogliono cercare un nuovo modo di lavorare che consenta di equilibrare i tempi vita-lavoro.

Le promesse di un mondo “liberato dal lavoro” non sono state mantenute, ma i lavoratori dell'ICT, chiamati ad essere i protagonisti di questa possibile realizzazione, sembrano non sentirsi investiti della responsabilità di tale mancata liberazione. Al contrario gli informatici denunciano la difficoltà crescente di poter distinguere il loro tempo di vita da quello del lavoro, ma in tale denuncia si riconoscono i tratti della tacita accettazione. La pandemia è stata un banco di prova attraverso l'esperienza dello smartworking, per cui molti lavoratori hanno dovuto cedere al riconoscimento della personale incapacità di gestire in maniera equilibrata il tempo del lavoro.

Quello che emerge per il momento è l'accettazione di un progresso tecnologico inevitabile, la resa ad un dato di fatto per cui “non si può tornare indietro”, come più volte ripetuto nelle interviste degli informatici coinvolti.

Il bisogno di una tutela legislativa che sancisca la possibilità di “disconnettersi” da una disponibilità lavorativa continua e invasiva, ribadito dalla maggioranza degli intervistati, evidenzia tuttavia una latitanza decisionale sulla posizione identitaria da

assumere. Il quesito valoriale “per chi lavoro e perché lo faccio” ha trovato risposte basate soprattutto sull’interesse personale verso un lavoro dinamico che risponde alle esigenze di un business globalizzato e organizzato nelle reti del valore.

Pur trovandosi nella fascia alta di tali reti, il lavoro nei servizi informatici non è un lavoro né privilegiato né ben retribuito, ma risente delle stesse difficoltà che le catene di fornitura delle grandi imprese impongono a chi ne fa parte. Il controllo sulle attività e la loro frammentazione, l’imposizione di tempi di fornitura sempre più stretti, il rischio di venire esclusi e sostituiti con manodopera a più basso costo, sono occorrenze sempre più diffuse anche nel settore tecnologico.

Anche l’obsolescenza delle competenze è un rischio particolarmente sentito dagli informatici delle tech companies, che impone il coinvolgimento in percorsi formativi continui e a carico personale. Il problema della formazione sia in entrata nel mondo del lavoro che durante tutta la vita professionale per mantenere l’indispensabile aggiornamento tecnico richiede che le imprese, specie le medio piccole, prevedano nelle loro offerte di occupazione dei pacchetti formativi adeguati.

Individualismo e carico di responsabilità personale sul proprio percorso professionale risultano le caratteristiche più evidenti del lavoro nell’ambito tecnologico che trovano espressione nella parcellizzazione delle attività e delle competenze e nella debole strutturazione delle figure professionali.

Se poi il lavoro di servizio informatico è rivolto a quella nicchia produttiva rappresentata dal settore del F&L, le analisi non possono prescindere anche dal posizionamento di tale mondo nell’ “economia dell’arricchimento” con la sua particolare forma di valorizzazione delle cose che è stata denominata di “tendenza”(Boltanski e Esquerre, 2019).

Ma ancora una volta si evidenzia negli informatici coinvolti nelle interviste una sostanziale forma di disinteresse verso i fruitori dei loro servizi, anche se permane un generico obiettivo di “soddisfazione del cliente” chiunque esso sia e qualunque sia la quotazione del suo brand.

Il tramonto del periodo in cui il coinvolgimento professionale nei progetti per le diverse aziende produttive del F&L richiedeva la presenza fisica presso le loro sedi e una durata temporale molto più consistente di quella prevista oggi, ha ulteriormente individualizzato il lavoro nelle software house che incontra particolari difficoltà ad esprimersi in azioni collettive.

Dalle parole dei lavoratori e delle lavoratrici della ICT è evidente la loro estraneità rispetto alle problematiche sindacali, superate dalle relazioni “ad personam” con il management aziendale. La relazione con il sindacato viene riscoperta nei momenti del bisogno personale, ma anche in questo caso il rapporto rimane sporadico e limitato ai fini utilitaristici ed individuali. Se poi il ricorso al sindacato è causato dalla crisi dell’azienda in cui si svolge la propria attività, ne viene evidenziata l’azione inadeguata senza però che si riconosca che tale inefficacia è frutto anche dei limiti sempre più restrittivi dei diritti e delle opportunità di intervento imposte dal potere imprenditoriale.

Anche l’orientamento verso le gestioni privatistiche del welfare che riguardano le prestazioni previdenziali e sanitarie e che tendono ad estendersi con il welfare aziendale a molte altre prestazioni sociali, trova il pieno appoggio di chi lavora nelle tech companies. Questo getta una seria ipoteca sul futuro di una politica welfarista che si preannuncia estremamente diseguale.

Infine, per ciò che riguarda gli immaginari sociotecnici futuri, gli informatici esprimono le loro perplessità sul raggiungimento prossimo di una realtà completamente automatizzata e dipendente dall’intelligenza artificiale, che oggi sembra essere sbandierata dal mondo delle imprese con il fine di deterrente ad ogni forma di opposizione al “progresso tecnologico” inevitabile che esclude il lavoro umano.

Gli studi della tecnoscienza sostengono l’impossibilità della definizione del confine tra un sistema tecnologico e l’ambiente esterno che è invece imposto come atto politico. E’ proprio il lavoro umano con le sue caratteristiche di interazione cooperativa che rende sempre più sfumate tali delimitazioni, quindi si tratta proprio di salvaguardare tali scambi cooperativi basati su negoziazioni e accordi (Mongili, 2007).

Bibliografia

- Alberti, Gabriella, Devi Sacchetto, e Francesca Alice Vianello. 2017. «Spazio e tempo nei processi produttivi e riproduttivi». *Sociologia del lavoro* (n. 146).
- Area Studi MedioBanca. 2021. *Report sul Sistema Moda*. 02 2021. Milano: Mediobanca.
- Armano, Emiliana, e Salvatore Cominu. 2021. «Connettività e capacità umana nella trasformazione digitale». in *Capitalismo 4.0*. Milano: Meltemi Editore.
- Artoni, Roberto. 2019. «Alcune informazioni sul welfare state italiano in un quadro comparato». *welforum.it*.
- Ascoli, Ugo. 2016. *Welfare aziendale, welfare pubblico e contrattazione. Osservatorio sulla Contrattazione Sociale_CGIL_SPI*. Settimo rapporto sulla contrattazione sociale territoriale.
- Autor, David. s.d. «Will automation take away all our jobs?»
- Baghin, Simone. 2022. «Premi di risultato e welfare aziendale: come utilizzarli per ridurre il cuneo fiscale?»
- Basso, Pietro. 1998. *Tempi moderni, orari antichi*. Milano: Franco Angeli.
- Bellofiore, R., e G. Vertova. 2009. «Alla ricerca dello spazio perduto. La dimensione geografica nella teoria economica.» in *Lo spazio del capitale. La riscoperta della dimensione geografica nel marxismo contemporaneo*. Roma: Editori Riuniti.
- Bennato, Davide. 2020. «I due paradossi del concetto di distanza sociale». *Forward.rcentiprogredi.it*.
- Berta, Giuseppe. 2009. «Prefazione». in *Lavoratori della conoscenza Protagonisti, politiche, territori*. Torino: Torino Internazionale.
- Bini, Stefano. 2020. «Lo smartworking al tempo del coronavirus brevi osservazioni stato di emergenza». *Giustizia civile.com*.
- Boltanski, Luc, e Arnaud Esquerre. 2019. *Arricchimento- una critica della merce*. Bologna: Il Mulino.
- Brugnoli, Alberto. 2021. «Il Pnrr è la grande occasione di rilancio, ma le PMI sono pronte per la sfida?» *Sistemi & Impresa* (N.6).
- Bubbico, Davide. 2017. «cap. 4 - una catena del valore irregolare». in *I cieli e i gironi del lusso*. Milano: Edizioni Angelo Guerini e Associati Srl.
- Bubbico, Davide, Veronica Redini, e Devi Sacchetto. 2017. *i cieli e i gironi del lusso*. Milano: Edizioni Angelo Guerini e Associati Srl.
- Capgemini. 2022. *World Wealth Report 2022*. Milano.
- Casadei, Marta. 2022. «Moda second hand: obiettivo 77 miliardi di dollari tra alleanze e progetti ibridi». *ilsole24ore web*.
- Casilli, Antonio. 2019. *Schiavi del clic- perché lavoriamo tutti per il nuovo capitalismo*. Milano: Feltrinelli Editore.

- Cominu, Salvatore, e Stefano Musso. 2009. «Società e lavoratori della conoscenza a Torino». in *Lavoratori della conoscenza Protagonisti, politiche, territori*. Torino: Torino Internazionale.
- Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria. 2022. «Fondo pensione negoziale». *Quello che conta*.
- D'Alessandro, Verena. 2002. *La costruzione sociale del tempo*. Milano: Franco Angeli.
- Di Nunzio, Daniele. 2018. «Il lavoro informatico: individualizzazione, flessibilità e azione sindacale nelle professioni qualificate dell'economia digitale». *Sociologia del lavoro*.
- Ferrante, Sofia. 2022. «Al Fashion Retail piace il Metaverso: nel mondo virtuale flagship, sfilate e collezioni NFT». *Digital4.biz*.
- Ferrera, Maurizio. 2009. «Luxottica e i rischi dell'azienda-mamma». *Corriere della sera*, febbraio 14.
- Finanza.repubblica.it. 2022. «Il settore del lusso chiude il 2021 a 288 miliardi di euro».
- Fiore, Paolo. 2022. «Diritto alla disconnessione: le attuali regole (dove ci sono) in Italia e in Ue». *Agenzia Italia*.
- Floridi, Luciano. 2017. *La quarta rivoluzione. Come l'infosfera sta trasformando il mondo*. Milano: Raffaello Cortina Editore.
- Fullin, Giovanna, e Emilio Reyneri. 2015. «Mezzo secolo di primi lavori dei giovani. Per una storia del mercato del lavoro italiano.» *Stato e Mercato* (Nr 105):419–67.
- Fusaro, Roberta. 2022. «How current global trends are disrupting the fashion industry». *The McKinsey Podcast*.
- Gasparini, Giovanni. 1990. *Il tempo e il lavoro*. Milano: Franco Angeli.
- Gobo, Giampietro, e Valentina Marcheselli. 2021. *Sociologia della scienza e della tecnologia*. Roma: Carrocci editore S.p.A.
- Istat. 2020. *Report ICT nelle imprese 2019_2020*.
- Leporelli, Claudio, e G. M: Rey. 2000. «Innovazione e concorrenza nel mercato delle tecnologie dell'informazione». in *Concorrenza tra Diritto ed Economia*. Laterza.
- Lomaestro, Greta. 2022. «NFT Marketing, cos'è e perché è il trend del momento». *Digital4.biz*.
- Luiss Business School, Ernst and Young. 2020. *Settore moda e covid 19*.
- Macchi, Umberto. 2021. «Infosfera ed esistenza onlife: come viviamo l'infinita connessione della realtà informazionale». *Il futuro è oggi*.
- Maclean, Gavin, Abigail Marks, e Shiona Chillas. 2017. «cap.9 -Women, work and Technology: examining the under representation of women in ICT». in *The new digital workplace*. Londra: Palgrave.
- Magaudda, Paolo, e Federico Neresini. 2020. *Gli studi sociali sulla scienza e la tecnologia*. Bologna: Il Mulino.

- Maselli, Ilaria, Karolien Lenaerts, e Miroslav Beblavý. 2016. «Five things we need to know about the on-demand economy». Nr. 21.
- Mauri, Martina. 2022. «Cos'è il Welfare Aziendale e perché è un beneficio per lavoratori e aziende». *Osservatori.net*.
- Mingione, Enzo, e Enrico Pugliese. 2010. *Il lavoro*. Roma: Carrocci editore S.p.A.
- Mongili, Alessandro. 2007. *Tecnologia e società*. Roma: Carrocci editore S.p.A.
- Museimpresa. s.d. «Il triangolo della moda veneta».
- Noble, David F. 1993. *La questione tecnologica*. Torino: Bollati Boringhieri Editore S.r.l.
- Pasqua, Francesca. 2020. «Tecnologia e smart working: ne godiamo i benefici, ne subiamo gli effetti». *Puntosicuro.it*.
- Pedretti, Ivan. 2016. *Welfare integrativo e inclusione sociale. Osservatorio sulla Contrattazione Sociale_CGIL_SPI*. VII.
- Polotti, Sara. 2021. «Immune alla pandemia, la Logistica riparte». *Sistemi & Impresa* (N.6).
- Prada, Vera. 2020. «Non chiamatelo smartworking chiamiamolo spreadworking». *Si No Infatti*.
- Rampazi, Marita. 1991. *Le radici del presente*. Milano: Franco Angeli.
- Redazione Digital4.biz. 2022. «Metaverso, cos'è e quali sono le possibili applicazioni». *Digital4.biz*.
- Redini, Veronica. 2017. «cap-3 il sogno di una cosa: la produzione del lusso in Toscana». in *I cieli e i gironi del lusso*. Milano: Edizioni Angelo Guerini e Associati S.r.l.
- Redini, Veronica, e Devi Sacchetto. 2017. «cap.1 -Produzione a rete globale : valorizzazione e occultamento dei processi lavorativi». in *I cieli e i gironi del lusso*. Milano: Edizioni Angelo Guerini e Associati Srl.
- Regalia, Ida. 2016. *Negoziare sociale e concertazione aziendale sul welfare. Azioni soft per una società e un mondo del lavoro fragili e fluidi. Osservatorio sulla Contrattazione Sociale_CGIL_SPI*. VII.
- Ricciardi, Maurizio. 2021. «Il presente assoluto. Macchine, rivoluzioni e algoritmi». in *Capitalismo 4.0*. Milano: Meltemi Editore.
- Rifkin, Jeremy. 2011. *La terza rivoluzione industriale*. Milano: Mondadori.
- Rodeschini, Barbara. 2022. «Dal metaverso all'inclusività, i manager più ricercati del mondo del lusso.» *PambiancoNews*.
- Romens, Anne-Iris. 2021. «Lavoro da remoto, conciliazione tra tempi di vita e lockdown: per una prospettiva di genere». *Sociologia del Lavoro* (n.160).
- Rusconi, Gianni. 2022. «Iperconnessa, indossabile e sostenibile: ecco la nuova era dell'elettronica di consumo». *isole24ore web*.
- Sacchetto, Devi. 2017. «cap. 2- Nel vortice del lusso mondiale : il caso della Riviera del Brenta». in *I cilei e i gironi del lusso*. Milano: Edizioni Guerini e associati.

Saccò, Pietro. 2022. «Disuguaglianze. Il 2021 è stato un altro ottimo anno per i super ricchi». *Avvenire.it*, giugno 25.

Salais, Robert, e Michael Storper. 1994. *Les mondes de production: Enquête sur l'identité économique de la France*. Paris: Éditions de l'EHESS.

Sciola, Giulia. 2022. «I lockdown cinesi fanno tremare il lusso». *PambiancoNews*.

Vatin, Françoise. 2008. *Le travail et ses valeurs*. Parigi: Albin Michel.

Vecchi, Benedetto. 2022. *Tecnoutopie*. Roma: DeriveApprodi s.r.l.

Sitografia

https://blog.osservatori.net/it_it/welfare-aziendale-come-funziona-benefici

[https://finanza.repubblica.it/News/2022/06/21/il settore del lusso chiude il 2021 a 288 miliardi di euro-167/](https://finanza.repubblica.it/News/2022/06/21/il-settore-del-lusso-chiude-il-2021-a-288-miliardi-di-euro-167/)

<https://museimpresa.com/itinerari/il-triangolo-della-moda-veneta>

<http://giustiziacivile.com/lavoro/articoli>

<https://rewriters.it/infosfera-ed-esistenza-onlife-come-viviamo-linfinita-connessione-della-realta-informazionale/>

<https://welforum.it/alcune-informazioni-sul-welfare-state-italiano-in-un-quadro-comparato/>

<https://www.agi.it/cronaca/news/2022-02-06/diritto-disconnessione-regole-italia-europa-15504962/>

<https://www.areastudimediobanca.com/>

<https://www.avvenire.it/economia/pagine/il-patrimonio-dei-super-ricchi-pi-grande-del-pil-mondiale>

<https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/relazione-annuale/2020/>

https://www2.cgil.it/admin_nv47t8g34/wp-content/uploads/2021/05/Rapporto-Ocs_2016.pdf

<https://www.digital4.biz/executive/metaverso-cos-e-possibili-applicazioni/>

<https://www.digital4.biz/marketing/brand-nel-metaverso-flagship-sfilate-collezioni-nft/>

https://www.ilsole24ore.com/art/iperconnessa-indossabile-e-sostenibile-ecco-nuova-era-dell-elettronica-consumo-AEpoYjvB?refresh_ce=1

https://www.istat.it/it/files/2020/12/REPORT-ICT-NELLE-IMPRESE_2019_2020.pdf

<https://www.pambianconews.com/2022/07/04/dal-metaverso-allinclusivita-ecco-i-manager-piu-ricercati-nel-mondo-del-lusso-350646/>

<https://www.puntosicuro.it/rischio-psicosociale-stress-C-35/tecnologia-smart-working-ne-godiamo-i-benefici-ne-subiamo-gli-effetti-AR-20087/>

<http://www.quellocheconta.gov.it/it/strumenti/previdenziali/fondo-pensione-negoziale>

<https://www.sinoinfatti.com/lavoro/non-chiamatelo-smartworking-chiamiamolo-spreadworking/>

<https://www.youtube.com/watch?v=th3nnEpITz0>