

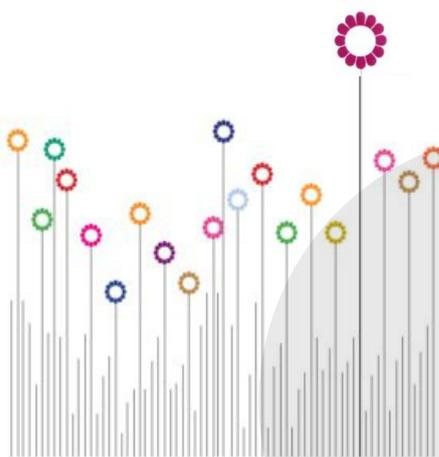


FEDERAZIONE  
AUTONOMA  
BANCARI  
ITALIANI

Sindacato Autonomo Bancari di  
**LIVORNO**



**SMART WORKING**  
IL QUESTIONARIO  
CONCLUSIONI FINALI



## **DURANTE IL LOCKDOWN OLTRE SEI MILIONI E MEZZO DI ITALIANI HANNO LAVORATO IN SMART WORKING**

L'Osservatorio Smart Working della School of Management del Politecnico di Milano, in una ricerca, ha messo in luce le difficoltà tecnologiche e la gestione del carico di lavoro ma anche il bilanciamento con le esigenze di vita del lavoro agile, facendo superare pregiudizi e pensare ad una nuova normalità. Nella fase più acuta del coronavirus ci sono stati 6,58 milioni di smart worker d'emergenza (2,11 milioni nelle grandi imprese, 1,85 milioni nella Pubblica Amministrazione, 1,13 milioni nelle Piccole e medie imprese, 1,5 milioni nelle microimprese), circa un terzo dei lavoratori dipendenti italiani, oltre dieci volte più dei 570mila censiti nel 2019. A settembre - calcola lo studio - con i rientri a macchia di leopardo gli smart worker sono scesi a 5,06 milioni. Ma il lavoro da remoto - spiega l'Osservatorio - è ormai entrato nella quotidianità degli italiani ed è destinato a rimanerci: al termine dell'emergenza Covid si stima che quelli che almeno in parte lavoreranno da casa saranno 5,35 milioni. E il 70% delle grandi imprese aumenterà le giornate di lavoro da remoto portandole in media da uno a 2,7 giorni a settimana, mentre una su due modificherà gli spazi fisici. Lo studio mette però in luce come lo smart working abbia rivelato la fragilità tecnologica delle imprese, anche quelle più grandi. Il 69% di queste, ad esempio, ha dovuto aumentare la disponibilità di pc portatili e altri strumenti hardware. Il 38% ha dato ai lavoratori la possibilità di utilizzare i dispositivi personali. Tre quarti delle amministrazioni pubbliche, poi, hanno incoraggiato i dipendenti a usare dispositivi personali a causa delle limitazioni di spesa e dell'arretratezza tecnologia. Il 43% non ha integrato la dotazione personale dei dipendenti. Tra gli elementi negativi, il fatto che si sia fatto molto telelavoro e poco smart working: il 29% dei lavoratori ha incontrato difficoltà a separare il tempo del lavoro e quello privato e a mantenere un equilibrio fra i due aspetti (28%), oltre a sperimentare una sensazione di isolamento nei confronti dell'organizzazione nel suo insieme (29%). Tra gli aspetti positivi, nelle grandi imprese il miglioramento delle competenze digitali dei dipendenti (71%) e il ripensamento ai processi aziendali (59%). "L'emergenza Covid19 ha accelerato una trasformazione del modello di organizzazione del lavoro che in tempi normali avrebbe richiesto anni - dice Mariano Corso, Responsabile scientifico dell'Osservatorio Smart Working - Ora è necessario ripensare il lavoro per non disperdere l'esperienza di questi mesi e per passare al vero e proprio smart working che deve prevedere maggiore flessibilità e autonomia nella scelta di luogo e orario di lavoro, elementi fondamentali a spingere una maggiore responsabilizzazione sui risultati".

(fonte ANSA 3 nov 2020)

La ricerca fatta dall'Osservatorio Smart Working della School of Management del Politecnico di Milano, riassume il lavoro fatto dal nostro s.a.b, insieme alla dottoressa Chiara Del Nero, psicologa-psicoterapeuta e all'avvocato Paolo Mascitelli.

Lo scopo del questionario, di cui qui di seguito illustriamo i risultati, è stato quello di verificare sul nostro territorio, Livorno e provincia, quanto illustrato nel Convegno del 17 giugno scorso, verificando sul campo pregi e difetti dell'applicazione dello Smart Working nel momento della pandemia, applicazione estremamente allargata e quasi del tutto forzata, in antitesi con la reale definizione del Lavoro Agile, così come prevista dal D.Lgs 81/2017, come definita nell'apposito capitolo ad esso dedicato del CCNL ABI rinnovato il 19/12/2019, come normata dai vari accordi aziendali di settore, tanto che a noi è sembrato più giusto definirlo "**Home Working**" o meglio ancora "**Lavoro Forzato a Casa**".

Il questionario è stato inviato a tutti i nostri iscritti, con l'invito a farlo compilare anche a colleghi non appartenenti alla nostra organizzazione sindacale.

In totale hanno risposto 111 colleghi, il numero di risposte specificato ad ogni domanda è il numero delle risposte effettivamente date ad ogni domanda del questionario.

#### Azienda di appartenenza

109 risposte

Banca del Monte di Lucca	1	Credit Agricole Italia	5
Banca Centro BCC	11	Findomestic	1
M.P.S.	28	Intesa San Paolo	10
Banco BPM	23	Banca dell'Elba BCC	1
B. di Sardegna	6	Unicredit	7
BCC Castagneto Carducci	9	Azienda non indicata	1
BNL – BNP Paribas	4	INPS	1
Chianti Banca BCC	1		

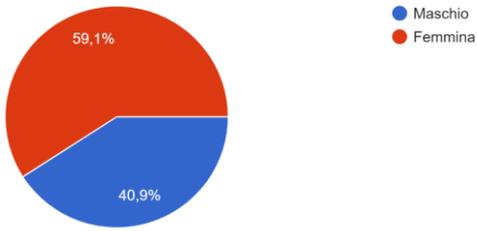
## MASCHI

Età		Figli		Inquadramento		Smart Working		Stessa mansione		Rifaresti Smart Working?	
		SI	NO	A.P.	Q.D.	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Fino a 30	3		3	3		3		1		2	1
31 - 50	22	16	6	17	4	10	11	9	1	15	2
51 e oltre	20	16	4	6	13	11	8		2	14	4

## FEMMINE

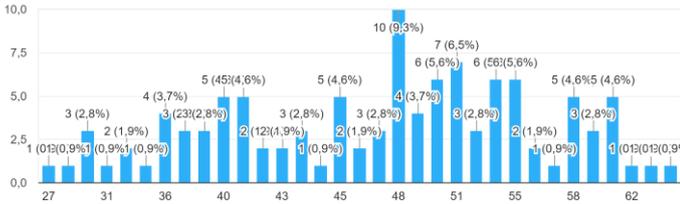
Età		Figli		Inquadramento		Smart Working		Stessa mansione		Rifaresti Smart Working?	
		SI	NO	A.P.	Q.D.	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Fino a 30	2		2	2		1	1	2		1	
31 - 50	40	31	9	35	5	29	12		1	20	9
51 e oltre	21	18	3	11	9	15	6			14	7

**Sesso**  
110 risposte



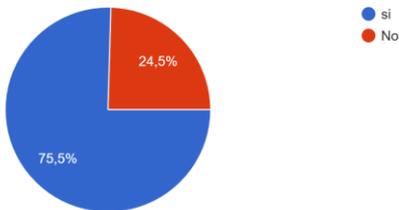
Maschi	45
Femmine	65

**Età**  
108 risposte



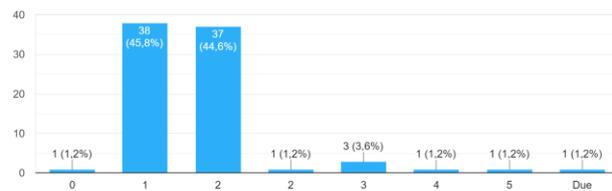
Fino a 30	5
Da 31 a 50	62
51 e oltre	41

**Hai figli?**  
110 risposte



SI	83
NO	27

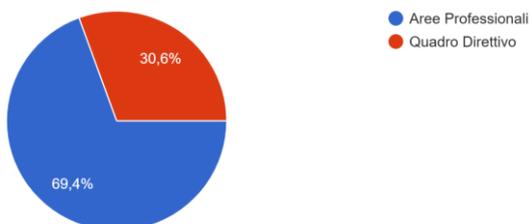
**Se hai figli, quanti?**  
83 risposte



**Numero figli**

0	1
1	38
2	39
3	3
4	1
5	1

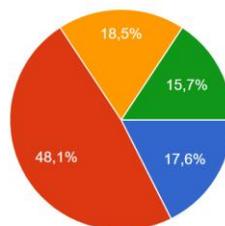
**Inquadramento**  
108 risposte



Aree Professionali	75
Q.D.	33

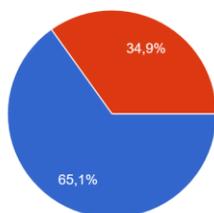
Rete – Front/office	19
Rete – Consulenza	52
Rete / Altro	20
Direzione / Area Territoriale	17

Ruolo ricoperto in azienda:  
108 risposte



- Rete - Front/office
- Rete - Consulenza
- Rete / Altro
- Direzione / Area territoriale

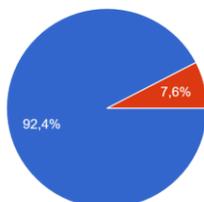
Sei stato interessato dallo "smart working"?  
109 risposte



- Si
- No

SI	71
NO	38

Hai mantenuto la stessa mansione che avevi in azienda?  
92 risposte



- Si
- No

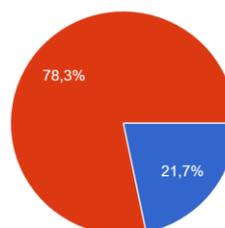
SI	85
NO	7

### Quale mansione ti è stata assegnata?

15 risposte

SI	10
NO	36

Hai avuto specifica formazione per il nuovo ruolo o mansione?  
46 risposte



- Si
- NO

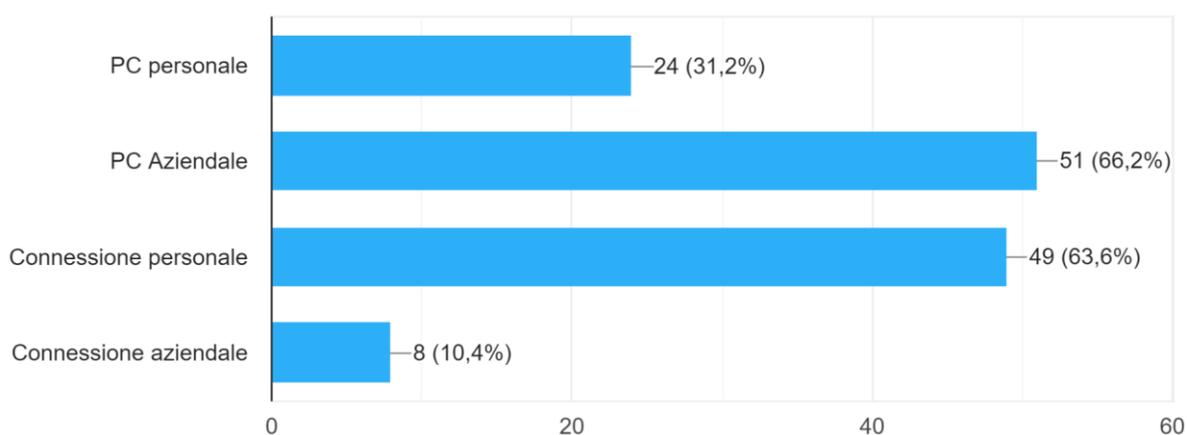
Tra tutti coloro che sono stati interessati dallo S.W. solo 7 hanno risposto di aver avuto un cambiamento di mansione e dalle risposte si evince che il cambio di mansione di fatto ha voluto dire essere assegnati alla Task Force che gestiva i finanziamenti garantiti alle imprese previsti dai DPCM , oppure alla sospensione della rata dei Mutui, oppure fare telefonate, gestire l'agenda degli appuntamenti, fare da supporto operativo ai ruoli presenti in filiale, fare consulenza. C'è chi è stato solo abilitato alla visione delle mail e a corsi di formazione (quasi sempre solo i corsi obbligatori), ad un solo collega è stata assegnata la mansione di coordinatore di Task force.

In pratica sono stati assegnati compiti che era possibile svolgere da casa.

Una sola persona tra quelle che hanno dichiarato di aver avuto la mansione cambiata, ha dichiarato di aver avuto la specifica formazione in merito alla nuova mansione.

### Con quali strumenti e modalità hai lavorato in Smart Working?

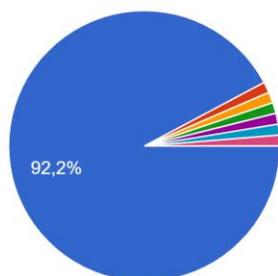
77 risposte



Oltre il 60% ha avuto in dotazione un pc aziendale per lo S.W. , ma solo un 10% ha potuto usufruire di una connessione aziendale.

### Quale orario di lavoro ti è stato assegnato?

77 risposte



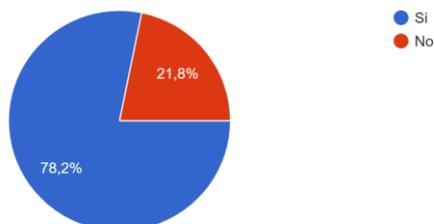
- Quello che svolgevo in azienda
- Ho lavorato da casa solo due settimane, stesso orario di lavoro ma potevo solo...
- 8,30 - 17
- piu' lungo
- nessuno in particolare, dovendo relazionarmi con i colleghi ho sempre...
- ORARIO LIBERO
- QUANTO SOPRA IN TEORIA IN PRATICA 10/12 ORE CONTRO LE 7,30

Lo stesso che in azienda	71
--------------------------	----

Tutti hanno dichiarato di svolgere lo stesso orario previsto in azienda, a parte 1 persona che ha detto di fare genericamente un orario "più lungo" e 1 persona che ha dichiarato di fare addirittura 10/12 ore di lavoro giornaliero (ambidue Q.D.).

Durante il lavoro in "Smart Working" hai fatto corsi di formazione?

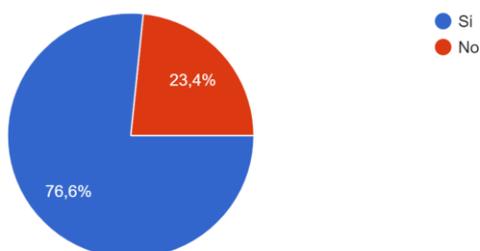
78 risposte



SI	61
NO	17

Ci sono state riunioni e/o meeting con i tuoi responsabili?

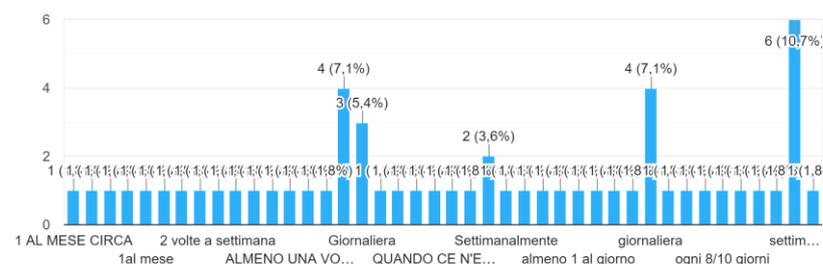
77 risposte



SI	59
NO	18

Con quale frequenza?

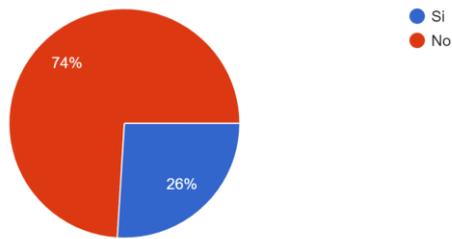
56 risposte



Ogni 2 mesi	2
Mensile	3
Ogni 2 settimane	5
Settimanale	12
2 a settimana	2
2 o 3 a settimana	4
3 a settimana	1
Giornaliera	19
2 in tutto il periodo di S.W.	1
1 in tutto il periodo di S.W.	2
Spesso	1
Raramente	3
Al bisogno	1
Non ricordo	1

Hai percepito qualche forma di controllo a distanza della tua prestazione?

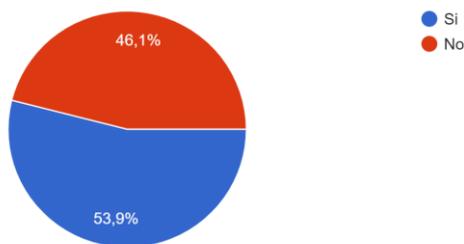
77 risposte



SI	20
NO	57

Erano previste pause di sospensione durante l'orario di connessione?

76 risposte

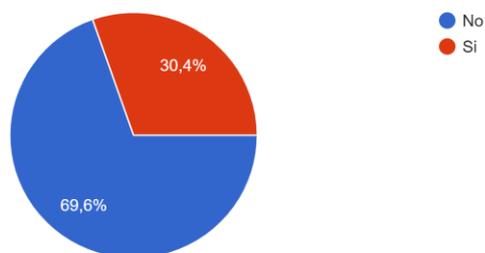


SI	41
NO	35

Oltre il 50% afferma che erano previste pause di sospensione, dall'analisi delle risposte si evince che il riferimento è alla pause pranzo contrattuale. Di fatto nessuna ulteriore pausa era prevista nel lavoro da casa.

Hai ricevuto mail, telefonate o altro, dopo l'orario di lavoro oppure in giorni non lav

79 risposte



NO	55
SI	24

Specificare in caso di risposta "SI" alla domanda precedente

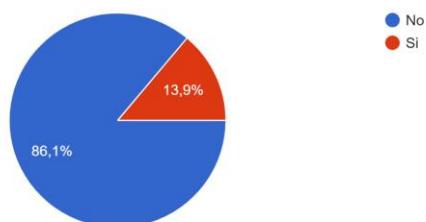
15 risposte

Oltre il 30% ha dichiarato di aver ricevuto mail o telefonate oltre l'orario di lavoro, anche sul cellulare personale, 3 hanno dichiarato di aver ricevuto telefonate da clienti, un collega è stato chiamato nei pomeriggi in cui era part-time, uno è stato chiamato per riunioni in Teams oltre le 17, più volte alla settimana.

Il diritto alla disconnessione resta una mera dichiarazione di intenti, nonostante il nuovo CCNL, in vigore da quest'anno, lo regolamenti esplicitamente all'art. 30.

Nel periodo del lavoro a casa hai avuto problemi di salute?

79 risposte



NO	68
SI	11

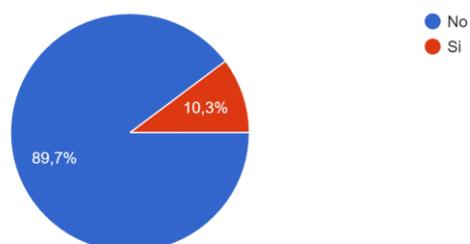
Specificare in caso di risposta "SI" alla domanda precedente

8 risposte

A parte 2 colleghi colpiti dal Covid, gli altri denunciano problematiche legate alla sedentarietà più marcata del lavoro in Smart Working.

A livello economico hai avuto decurtazioni di stipendio o altro?

78 risposte



NO	70
SI	8

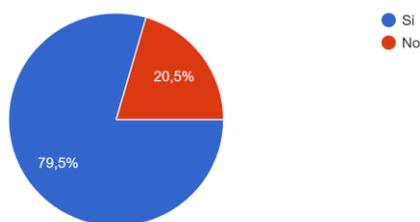
Specificare in caso di risposta "SI" alla domanda precedente

9 risposte

A chi era in Smart Working non sono state pagate le indennità di cassa, di pendolarismo e sono stati decurtati i buoni pasto.

In casa sei riuscito a creare uno spazio specifico dove poter lavorare in tranquillità?

78 risposte



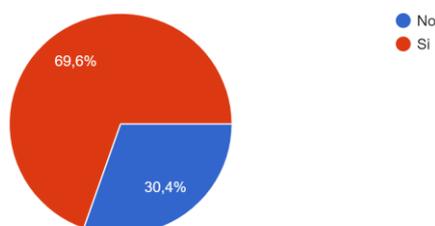
SI	62
NO	16

Specificare in caso di risposta "NO" alla domanda precedente

11 risposte

Gli altri componenti della famiglia erano anche loro in smart working, oppure se studenti, in DAD (didattica a distanza)?

79 risposte



NO	78
SI	1

Specificare in caso di risposta "SI" alla domanda precedente

51 risposte

Il problema di non avere uno spazio dedicato al lavoro è stato più forte per le famiglie numerose o comunque con altri componenti in S.W. o DAD, case con spazi domestici limitati, dove non era possibile ricavare uno spazio da poter dedicare esclusivamente al lavoro. C'è chi si è adattato a lavorare sul tavolo di cucina, o in sala (2 colleghi) altri si sono dovuti arrangiare, poiché gli spazi erano occupati dagli altri membri della famiglia. 1 collega aveva una famiglia di 5 persone tutte in S.W.,

Riepilogando, circa il 70% (55) dei colleghi avevano altri familiari in S.W. o DAD e più precisamente:

26 avevano i figli in D.A.D.

10 avevano il coniuge/compagno/convivente in S.W.

15 avevano familiari contemporaneamente sia in S.W. che in D.A.D.

Su quanti avevano familiari in S.W./DAD, in 36 (pari ad un 65%) sono riusciti ad organizzare uno spazio specifico in casa per gestire la situazione.

Durante l'orario lavorativo a casa hai avuto infortuni?

79 risposte



NO	24
SI	55

### Quali vantaggi hai riscontrato dal lavoro a casa?

72 risposte

Solo 10 colleghi sostengono di non aver avuto nessun vantaggio dal lavoro in S.W.

Per la maggior parte degli altri i vantaggi sono relativi ad una migliore organizzazione della vita familiare ed alla eliminazione degli spostamenti, soprattutto per chi è pendolare, sentirsi più sicuro potendo restare a casa per la pandemia.

Vantaggi lavorativi pochi: poter gestire i corsi on line senza interruzioni, alcuni dichiarano di aver solo potuto controllare la posta, altri lamentano la mancanza di strumenti aziendali o comunque strumenti idonei per gestire il lavoro da casa.

### Quali difficoltà hai riscontrato?

65 risposte

Solo in 5 sostengono di non aver avuto nessuna difficoltà dal lavoro in S.W.

Per tutti gli altri procedure e strumenti non idonei a lavorare fuori dall'ufficio oppure problemi legati alla connessione, per qualcuno il lavoro da casa è visto come un lavoro di qualità inferiore, le procedure non tutte disponibili, mancanza di contatto fisico con i clienti e con i colleghi, difficoltà di relazionarsi con i clienti non avvezzi all'uso di mezzi informatici.

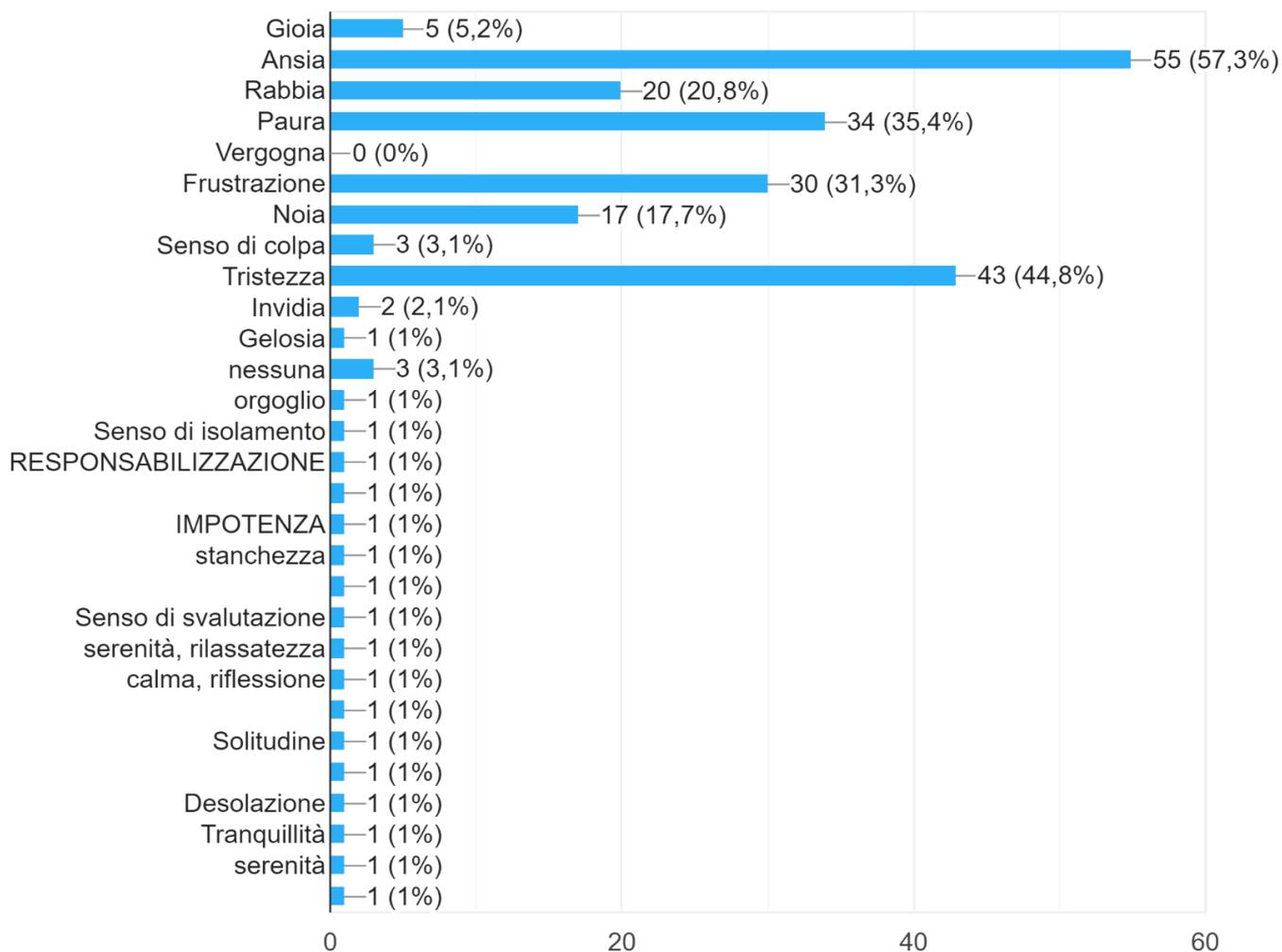
C'è chi, di fatto, ha potuto solo controllare la posta e fare corsi, generalmente solo quelli obbligatori.

Altro problema la mancanza di uno spazio adeguato e la convivenza con altri membri della famiglia in S.W. e/o figli in DAD.

Alcuni hanno denunciato la difficoltà di "disconnettersi" e rispettare l'orario di lavoro.

Durante il lockdown, quali emozioni (max 3) hai provato con maggior frequenza o intensità tra quelle qui elencate?

96 risposte



ALTRO :

- Tranquillità per aver trovato una soluzione
- Serenità nello stare in famiglia
- Nessuna in particolare, preoccupazione
- Feeling che si è instaurato maggiormente
- Stanchezza, senso di assedio

Le emozioni più "gettonate" sono tutte negative:

**ANSIA 57,3%**

**TRISTEZZA 44,8%**

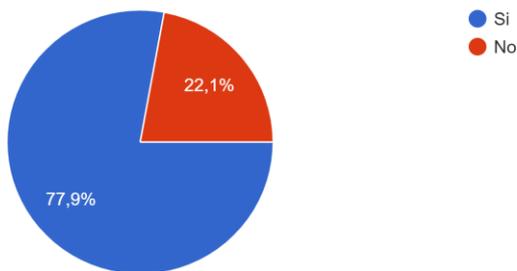
**PAURA 35,4%**

**FRUSTRAZIONE 31,3%**

**RABBIA 20,8%**

**NOIA 17,7%**

Se nel futuro ti fosse data la possibilità di scegliere, saresti disponibile a lavorare in modalità Smart Working?  
104 risposte



SI	81
NO	23

### Perché?

89 risposte

L'80% dei colleghi, se gli fosse richiesto, sarebbe disponibile a lavorare in modalità Smart Working, che viene principalmente visto come un mezzo di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, per la gestione di figlie o di genitori anziani, eliminazione dei tempi di spostamento casa/lavoro, minori pressioni legate all'afflusso della clientela, soluzione per diminuire il pericolo di contagio.

Alcuni hanno fatto notare come quello che è stato fatto ad oggi, più che S.W. deve soprattutto definirsi lavoro a casa, altri hanno che sarebbero disponibili a farlo saltuariamente, alcuni giorni la settimana.

A lungo termine viene visto come "isolamento" o addirittura "abbruttimento", c'è chi ha citato Aristotele "L'uomo è un animale sociale, se isolato non è più uomo" e ha paragonato lo S.W. al carcere.

Il 20% che non sarebbe disponibile a rifarlo, infatti, lamenta l'isolamento, la mancanza di contatto reale con clienti e con i colleghi, la mancanza di strumentazione e connessione idonee.

**Lo smart working a breve termine:** il male minore per restare uniti, produttivi e vivi nel tempo dell'emergenza;

**Lo smart working a lungo termine:** può trasformarsi in problema di salute secondario (oculistico, mentale, gastrointestinale, cardiaco, posturale ...).

**Più che un lavoro facile, una scelta dalla facile applicazione** in un periodo di emergenza inattesa. Una soluzione diversamente compromettente a seconda dell'età, del ruolo, del sesso, del numero di conviventi in casa e dei metri quadri di casa, della presenza o assenza di figli di chi lo ha vissuto.

## Considerazioni finali e suggerimenti (dei colleghi):

49 risposte

La maggior parte dei colleghi che ha risposto ha sottolineato la straordinarietà del momento che ha di fatto falsato una applicazione dello Smart Working così come previsto dalla vigente legislazione e dalle norme contrattuali e aziendali.

I più chiedono che venga in futuro ben regolamentato, che sia fatto solo per alcuni giorni o periodi e non come ora, che venissero forniti strumenti aziendali idonei (pc e connessione) e procedure ad hoc per gestire al meglio le lavorazioni.

In molti hanno riconosciuto ed apprezzato la possibilità di una migliore gestione dei tempi di vita e di lavoro, nonché la diminuzione degli spostamenti per chi lavora in filiali distanti da casa.

Alcuni hanno intravisto i pericoli legati a questa forma di lavoro, legati ai risparmi delle aziende e ai maggiori costi per il dipendente (vedi connessione privata) e qualcuno ha sottolineato il problema della sicurezza nel lavorare da casa con la connessione personale.

In molti hanno riconosciuto che il futuro non potrà prescindere da questo tipo di lavoro.

La maggior parte dei colleghi chiede una regolazione stringente e l'applicazione per periodi ben circoscritti.

## CONCLUSIONI

I dati emersi dalla recente letteratura in relazione allo Smart working durante la pandemia da Covid-19, mettono in luce sia le attuali lacune tecnologiche, logistiche e assistenziali di una modalità di lavoro da tempo annunciata ma fino ad ora poco fruibile, assistita e tutelata rispetto alla modalità di lavoro standard sia i potenziali vantaggi a livello ecologico, aziendale ma anche personale dello Smart Working se ben regolamentato ed applicato per alcuni giorni o periodi e con gli strumenti adeguati.

L'emergenza Covid 19 ha infatti accelerato il processo di un modello organizzativo del lavoro che, altrimenti, avrebbe impiegato anni ad evolvere (Osservatorio Smart Working). L'accelerazione obbligata ha perciò costretto a mettere rapidamente in pratica protocolli sperimentali di Smart Working costringendo le aziende a correggere e personalizzare modalità e regole lavorative in corso di un'emergenza sanitaria mondiale.

Lo scopo del questionario era quello di raccogliere dati sul territorio di Livorno e Provincia successivi al Convegno di fine giugno scorso, verificando sul campo pregi e difetti dell'applicazione dello Smart Working nel momento della pandemia, applicazione estremamente allargata e quasi del tutto forzata, in antitesi con la reale definizione del Lavoro Agile, così come prevista dal D.Lgs 81/2017, come definita nell'articolo 13 ad esso dedicato del CCNL ABI rinnovato il 19/12/2019, come normata dai vari accordi aziendali di settore.

Al questionario composto da 37 domande, hanno risposto 111 soggetti appartenenti ad aziende del territorio livornese così distribuiti: n. 28 M.P.S.; n. 23 Banco BPM; n. 11 Banca Centro BCC; n. 10 Intesa San Paolo; n. 10 BCC Castagneto Carducci; n. 7 Unicredit; n. 6 B. di Sardegna; n. 5 Credit Agricole Italia; n. 4 BNL – BNL Paribas; n. 1 Azienda non indicata; n. 1 Banda del Monte di Lucca; n. 1 Banca dell'Elba BCC; n. 1 Chianti Banca BCC; n. 1 Findomestic; n. 1 INPS.

Il campione è costituito da una popolazione al 59,1% femminile e al 39,9% maschile. Per l'inquadramento, il 69,4% risulta appartenere alle Aree Professionali, il 30,6% ai Quadri Dirigenziali. Per il ruolo ricoperto in

azienda, quello di consulenza risulta al 48,1%; percentuali intorno al 15% per il front/office, area territoriale ed altro.

Il 65,1% del campione dichiara di essere stato interessato allo Smart Working; di aver mantenuto le stesse mansioni che aveva in azienda nel 92,4% dei casi e lo stesso orario lavorativo nel 92,4%. Il 76,2% ha asserito di aver partecipato a Corsi di Formazione e nel 76,6% dei casi ha partecipato a riunioni e meeting coi propri responsabili.

Il 66,2% della popolazione ha avuto in dotazione un pc aziendale per svolgere l'attività in SmartWorking ma solo il 10,4% ha potuto usufruire di una connessione aziendale. Inoltre, il 74% non ha percepito alcuna forma di controllo a distanza relativamente alla prestazione lavorativa contro il 26% che ha percepito invece una qualche forma di controllo sulla performance.

Il 30,4% del campione sostiene di essere stato contattato fuori orario di lavoro e/o in giorni non lavorativi, in prevalenza da clienti in cerca di informazioni su servizi offerti facendo percepire un minor distacco tra vita privata e vita professionale.

L'86,1% del campione non ha avuto problemi di salute durante lo Smart Working; le emozioni prevalentemente provate in questo periodo sono state ansia (57,3%), tristezza (44,8%), paura (35,4%) e frustrazione (31,3%). Il 69,9% ha dichiarato di aver avuto in Smart Working o in DAD altri componenti della famiglia. Ciononostante, il 79,5% ha espresso di esser riuscito a lavorare in tranquillità. Il 20,5% del campione restante ha riscontrato difficoltà a causa di spazi domestici limitati o già impegnati da altri membri della famiglia.

A livello economico, l'89,7% dichiara di non aver subito decurtazione dello stipendio o cambiamenti significativi salvo la rimozione dell'indennità di cassa e dei buoni pasto.

I vantaggi secondari del lavoro da casa riguardano la miglior qualità della vita dettata dall'assenza e/o riduzione del pendolarismo e la migliore organizzazione della vita familiare e personale nonché una maggiore protezione rispetto alla possibilità di contagio.

I risultati emersi dall'indagine esplorativa sembrano attestare quanto già presente nella recente letteratura italiana raccolta dall'Osservatorio Smart Working ed altri. I dati evidenziano uno scenario piuttosto propositivo rispetto alla dimensione dello Smart Working naturalmente perfezionato e regolamentato in un contesto non più di emergenza sanitaria ma di normalità lavorativa. Con miglioramenti relativi alla strumentazione aziendale, alle connessioni internet più efficienti nonché ad un maggiore formazione del personale per incrementare la qualità del lavoro effettivamente svolto, lo Smart Working parrebbe superare i pregiudizi ed il timore del cambiamento rispetto al lavoro tradizionale. Rimane evidente quanto ne risenta l'aspetto sociale e la qualità delle relazioni umane finora stabilite sul posto di lavoro.

Questa può essere la strada da percorrere a nostro avviso. La pandemia ha accelerato notevolmente l'applicazione dello smart working, ora occorre lavorare affinché venga attuato nel migliore dei modi a favore sia delle imprese che dei lavoratori.

Quest'opera, seppur con i limiti derivanti dall'ambito territoriale provinciale del campione intervistato, intende offrire uno spunto importante per lo stato delle relazioni industriali in materia di Smart Working.

Nel DNA FABI esiste la logica del confronto tenace e propositivo con la parte datoriale, ben lontana dalla ferrea conflittualità che persiste nelle relazioni industriali di una parte sindacale ancorata al passato.

Ecco che la sfida di come implementare un modello di Smart Working aziendale nel settore bancario deve essere raccolta dal sindacato per aiutare anche la parte datoriale a saper riconoscere pregi ma anche i tanti lati oscuri di questa modalità di lavoro.

Sapere che il 21,8% degli intervistati non ha svolto formazione e che per la restante parte si è trattato in gran misura di formazione obbligatoria IVASS e non professionalizzante, è un segnale decisamente negativo. La

formazione è la migliore “infrastruttura sociale”, assolutamente imprescindibile in un contesto organizzativo che deve far ricorso massicciamente (volente o nolente) al lavoro agile.

Altra evidenza dell’opera è costituita dalla tendenziale compromissione del diritto alla disconnessione.

Il 30,4% degli intervistati ha dichiarato di aver ricevuto mail o telefonate dopo l’orario di lavoro o durante i giorni festivi; il diritto alla disconnessione, in pratica, sembra più interpretato come una concessione, una prerogativa disancorata da precisi elementi costitutivi, nonostante il recente CCNL di settore lo abbia regolamentato all’articolo 30 dell’accordo di rinnovo del CCNL-ABI del 19.12.2019, che recita tra le altre cose “... fuori dell’orario di lavoro la lavoratrice/il lavoratore potrà disattivare i propri dispositivi di connessione...”.

È necessario che il management bancario ponga un freno alle pressioni commerciali ed alle comunicazioni fuori dell’orario di lavoro dello smart-worker, mettendo in condizione il lavoratore di non dover usare il proprio cellulare per contattare il cliente, in modo da mantenere un necessario distacco con la vita privata.

In prospettiva “non emergenziale”, circa la flessibilità della prestazione, quindi, il diritto al riposo ed alla disconnessione, nell’ambito quantomeno di una contrattazione aziendale integrativa, dovrà essere declinato con pragmatismo, andando a specificare in termini tutelanti per il benessere del lavoratore “le misure tecniche e organizzative necessarie per assicurare la disconnessione del lavoratore dalle strumentazioni tecnologiche di lavoro” (art. 19 L. 81/2017).

Punti di forza del lavoro agile, soprattutto per il settore di riferimento, si confermano essere quelli che portano ad una drastica riduzione degli infortuni (98% degli intervistati), ad una facilità di ricavare spazi di lavoro idonei nel proprio domicilio pur in presenza di familiari e minori in DAD, ad un mantenimento complessivo del livello reddituale. Nota critica è la ridotta percentuale di coloro che sono stati dotati di strumentazione informatica (60%), tenuto poi conto che solo il 10% ha dichiarato di aver ricevuto una connessione aziendale.

Rispetto all’indagine che ha riguardato il futuro dello Smart Working, i nostri iscritti, quindi, sono nettamente a favore di questo strumento ma questo non deve far illudere circa l’assenza di contro indicazioni, temi su cui un moderno sindacato deve interrogarsi per offrire soluzioni concrete da negoziare non solo per il bene dei lavoratori ma nell’ottica di coniugare questo strumento con un vero e proprio progetto organizzativo organico per un corretto svolgimento del lavoro nel rispetto non solo dei propri diritti di lavoratore legati al contratto e tutelati dal CCNL ma anche delle legittime aspettative verso uno sviluppo delle proprie competenze, della carriera e della propria ambizione ad una piena e consapevole realizzazione sociale.

Molti sottolineano, infatti, i vantaggi personali del lavoro agile ad appannaggio di quelli professionali ed è questo il tema su cui è bene interrogarsi anche perché ciò si riflette, nel lungo periodo, anche sulle prospettive di carriera e più in generale sulla produttività aziendale.

In conclusione, l’esperienza dello smart working deve certamente continuare ma i dati empirici raccolti danno testimonianza inequivocabile della necessità di avviare urgentemente un tavolo di confronto con la parte datoriale, ad ogni livello possibile, per contribuire a creare modelli organizzativi di lavoro agile entro cui far convergere i contratti individuali, soggetti alle naturali distorsioni conseguenti dalla disparità di forza e di interesse.

Marina Baule - Segretario Coordinatore FABI Livorno

Chiara Del Nero – Psicologa – Psicoterapeuta

Paolo Mascitelli - Avvocato