

INDAGINE NOVEMBRE 2012

# Operai del terziario

Lavoratori dei servizi nella fabbrica metropolitana

*Salvatore Cominu, Anna Tavella, Alberto Papuzzi*

*La ricerca è stata realizzata con il contributo di*



SOMMARIO

p. 2	L'ALTRO TERZIARIO
p. 9	CAMPO D'INDAGINE
p. 11	CIFRE
p. 11	Terziarizzazione della struttura produttiva
p. 16	Struttura delle imprese
p. 17	Terziarizzazione dell'occupazione
p. 22	Composizione professionale
p. 29	Domanda delle imprese
p. 35	ASSI
p. 35	Lavoro e imprese
p. 36	<i>Terziario di utilità sociale</i>
p. 37	<i>Terziario dei servizi esternalizzati</i>
p. 37	<i>Terziario nello spazio urbano</i>
p. 38	Risorse e opportunità
p. 38	<i>Reddito</i>
p. 39	<i>Consumi, stili di vita, indebitamento</i>
p. 41	<i>Casa</i>
p. 42	<i>Tempi di lavoro e tempi di vita</i>
p. 42	Protezione e prospettive
p. 45	INTERVISTE
p. 45	A., addetta vendite, 29 anni
p. 47	B., servizio mensa, 50 anni
p. 50	C., maschera, 22 anni
p. 53	C., netturbino, 36 anni
p. 56	E., addetta call center, 37 anni
p. 59	E., colf, 36 anni
p. 61	E., servizio accoglienza, 33 anni
p. 64	F., pizzaiolo, 24 anni
p. 67	G., addetto logistica, 47 anni
p. 70	M., vigilante, 39 anni
p. 72	R., pulizie civili, 41 anni
p. 73	S., servizio clienti, 43 anni
p. 79	APPENDICI
p. 79	Selezione codici Ateco
p. 80	Traccia per l'intervista ai lavoratori

## L'ALTRO TERZIARIO

Centro commerciale 8 Gallery, Lingotto, Torino. Quello che fu il primo stabilimento Fiat organizzato secondo i principi del taylorismo, inaugurato nei primi decenni del secolo passato e definitivamente dismesso negli anni Ottanta, dagli anni Novanta in avanti è stato oggetto di ristrutturazioni e modifiche che ne hanno ridisegnato il volto, in ragione della nuova vocazione terziaria. Nel corso degli anni sono stati ricavati un centro esposizioni, un centro congressi, un Auditorium, una Pinacoteca, un cinema multisala, un centro servizi e vari uffici direzionali, e dal 2002, una delle sedi del Politecnico di Torino. Ma il Lingotto è anche – per molti adolescenti, giovani e famiglie è *soprattutto* – un centro commerciale, con decine di negozi, bar e ristoranti, supermercati.

La trasformazione terziaria dell'economia è questo: servizi avanzati alle imprese, ICT, arte e cultura, certamente; ma anche catene commerciali, *franchising*, negozi e bar con un esercito di commesse, cassieri, baristi. E ancora, maschere di sala, guardarobiere, addetti alla biglietteria, addetti alle pulizie, sorveglianti. E cuochi, addetti alle mense, badanti, colf. Delle eccellenze della società della conoscenza molto si è scritto, dell'esercito di invisibili che popolano i luoghi della città, molto meno. Sono quest'assenza, questo deficit di rappresentazione a fornire lo spunto per questa ricognizione sui lavoratori del terziario “non avanzato”. Sono qui definiti *operai del terziario*: un'etichetta provvisoria, che si riferisce a un insieme vasto di lavoratrici e lavoratori, di norma con livelli d'istruzione medio-bassi, che operano nei servizi (alle persone e alle imprese).

Si tratta di donne e uomini, giovani e meno giovani, precari e non, italiani e migranti, persone con storie personali e professionali eterogenee. Considerarli un insieme socioprofessionale è certamente una forzatura ma costituisce, in qualche misura, anche una sfida. Con la definizione di operai del terziario, intenzionalmente ambigua, si vuole sottolineare la persistenza di una *operaietà* anche nella produzione terziaria metropolitana, almeno laddove questa si riferisce ai settori dove sono prevalenti, nelle prestazioni di lavoro, attività esecutive (manuali) ed eterodirette, sebbene entrambe queste prerogative richiedano – rispetto all'*operaietà* industriale – di essere situate in una diversa cornice di pratiche e significati; nel contempo è una definizione che, nel richiamare la condizione operaia, segnala implicitamente una differenza per sottrazione rispetto ai predecessori industriali.

Nella società industriale, il termine operaio ha definito molto più che una situazione occupazionale. La *condizione operaia*, in determinati periodi, ha riassunto e inglobato quella più generale di lavoratore, al punto che a lungo l'immagine stessa del lavoro si è incarnata nella figura dell'operaio industriale. Questi ha costituito per differenti ragioni il nucleo centrale della forza-lavoro nel capitalismo della produzione di massa anzitutto per ragioni “oggettive”, poiché costituiva l'esercito industriale della grande fabbrica produttrice di beni di consumo standardizzati, centro dell'accumulazione nel fordismo. La sua centralità, almeno in determinati periodi della storia industriale del nostro e di altri paesi occidentali, derivava tuttavia anche da fattori culturali e politici. I lavoratori dell'industria, infatti, sono stati il motore del processo di formazione della *classe operaia*, intesa non in senso tecnico (come insieme cioè di posizioni socioprofessionali determinate dalla divisione tecnica del lavoro) ma come attore collettivo, classe sociale come principio di strutturazione della società, delle forme di appartenenza, di organizzazione degli interessi e della rap-

presentanza. Le lavoratrici e i lavoratori del terziario di cui si occupa questa ricognizione, se condividono alcune prerogative del lavoro operaio industriale, se ne discostano, oltre che per ragioni squisitamente tecniche, anzitutto per il peso “politico” e per la capacità, appunto, di farsi classe.

Secondo un punto di vista largamente diffuso nell’opinione pubblica – prima che nelle scienze sociali – effetto delle grandi trasformazioni delle forme di produzione e di organizzazione del lavoro è esattamente la scomparsa (o la diminuita rilevanza) delle classi sociali come forma di strutturazione della società, delle appartenenze, del confronto sindacale e politico. Corollario di questa rappresentazione è che il mondo del lavoro sia oggi costituito da un mosaico scomposto di posizioni socioprofessionali, prive di fattori che ne rendano possibile una composizione. Il lungo processo di moltiplicazione e articolazione delle forme del lavoro, cui ha contribuito non marginalmente anche la produzione regolativa di sempre nuove – e talora bizzarre – fattispecie contrattuali, le nuove modalità di organizzazione dell’impresa, i modi stessi dell’accumulazione, hanno contribuito a frammentare il mondo produttivo e scompaginare le appartenenze ricevute. Lo sviluppo delle attività terziarie e di servizi ha origine in questa lunga metamorfosi ed è collegata a una pluralità di fenomeni. Tra questi sono riconosciuti di particolare rilievo:

- a) l’esternalizzazione delle attività *non core* delle imprese, con il conseguente allungamento delle filiere produttive, lo sviluppo delle attività di logistica, la nascita e la crescita d’imprese attive nell’ambito dei servizi alla produzione;
- b) la trasformazione di molte imprese da realtà produttive verticalmente integrate ad agenzie di governo di economie di rete, che dislocano nello spazio l’approvvigionamento di forza-lavoro, prodotti intermedi, conoscenze, servizi, eccetera;
- c) la progressiva ritirata dell’attore pubblico come erogatore diretto e gestore di una serie di funzioni e di beni, affidati a una pluralità di soggetti privati;
- d) il tendenziale venire meno, in un percorso di lunga durata, della rigida divisione del lavoro su basi di genere, propria della società fordista, con la conseguenza di una maggiore partecipazione femminile al mercato del lavoro retribuito e una maggiore richiesta, da parte delle famiglie, di attività di cura e di servizi domestici;
- e) l’affermazione di forme di organizzazione industriale nella circolazione e distribuzione delle merci, con lo sviluppo di grandi imprese internazionali e catene distributive in numerosi rami del settore commerciale, della logistica, dei servizi operativi e del *facility management*.

La transizione terziaria dell’economia è stata descritta ricorrendo a molte categorie: post-fordismo, economia della conoscenza, *new economy*, specializzazione flessibile, e via di seguito. Molte di queste immagini hanno comunicato implicitamente l’idea di una transizione a una società di ceti medi relativamente affrancata, salvo componenti marginali del mercato del lavoro, dalle mansioni poco qualificate, faticose e manuali, tendenzialmente delocalizzate altrove. Questo almeno fino alla nuova grande crisi, che ha fatto riscoprire una “questione sociale” che interessa tantissimi lavoratori.

La metamorfosi produttiva degli anni Ottanta, Novanta e Duemila, oltre a non avere cancellato la presenza della manifattura – ridotta nei numeri e nella capacità di strutturare economia e relazioni della città, ma presente e tutt’altro che marginale nell’economia del territorio – ha generato non uno, ma tanti “terziari”: dalle attività immateriali ad alta qualificazione ai lavori a bassa o nulla qualificazione, dalle attività di servizio alla produzione manifatturiera tradizionale ai servizi alla persona. Economia della conoscenza e terziario povero sono due facce della stessa medaglia: la produzione contemporanea continua a richiedere lavoratori relativamente poco qualificati, fondamentali per la stessa sopravvivenza delle attività ad alto contenuto di conoscenza. La filiera logistica richiede lo sviluppo di sofisticati sistemi di *supply chain management* come l’utilizzo di carrellisti. Per ogni manager impegnato a fare girare milioni di euro tra gli *hub* finanziari del pianeta, c’è un pony express che gli consegna la pizza a domicilio.

Se qualcuno intendesse cercare i succedanei degli operai industriali nell’organizzazione post-fordista non dovrebbe fare altro che guardare alla “fabbrica metropolitana”, alla città e alle molteplici attività che la innervano, con la pleora di lavoratori meno qualificati, occupati nelle mille mansioni operative richieste dalla massiccia presenza di uffici e infrastrutture, vitali anche per la più immateriale delle produzioni. Non va dimenticato che, spostandosi verso il “basso” della stratificazione professionale, il terziario si compone sempre più di *mcjobs* mal retribuiti e caratterizzati da elevata incertezza, bassi o nulli costi di terminazione dei rapporti di lavoro: un precariato assai diverso da quello più raccontato, di solito rispondente al profilo di giovani adulti con elevata scolarità ancorché scarsamente occupabili.

Nella rappresentazione prevalente degli ultimi anni, la figura del subalterno sempre più è coincisa con l’immagine del precario e del giovane escluso. Problemi di grande rilevanza, ma spesso affrontati senza la dovuta attenzione a stratificazioni (anche verticali) e differenze: così, l’immagine più diffusa del precario coincide con il giovane (o *la* giovane) a elevata scolarità, penalizzato da un sistema bloccato e poco meritocratico, che non offre protezione a chi è escluso dal mercato del lavoro garantito. La precarietà si sostanzia, in questa rappresentazione, in incertezza, inclusione intermittente, bassi redditi, nonostante chi ne sia colpito detenga un elevato capitale culturale che non riesce tuttavia a convertire in opportunità di carriera e mobilità sociale. Nella realtà, però, non esiste un solo precariato, ma una molteplicità di condizioni che configurano meccanismi d’inclusione differenziale, mutevoli al variare delle caratteristiche strutturali di genere, età, scolarità, provenienza sociale, eccetera. È su queste differenze, dunque, che occorrerebbe focalizzare l’analisi. Nei *mcjobs* di cui ci occupiamo, che spesso sfuggono anche alle lenti delle statistiche ufficiali, il precario è frequentemente un *working poor*, sovente straniero, spesso donna. È certamente un errore scambiare questa immagine di nuovo pauperismo con la composizione sociale del lavoro nei servizi operativi, anche se la struttura dei redditi nella maggioranza dei settori evidenzia una condizione nel complesso economicamente più precaria e incerta della corrispondente “industriale”.

Da ultimo il lavoro apparentemente poco qualificato dei servizi operativi non si colloca all’esterno della svolta “cognitiva” dell’economia contemporanea, restituita in letteratura con l’espressione di *knowledge based economy*. Categoria, quest’ultima, eccessivamente generica – ogni regime di produzione nella storia si è fondato sulla *conoscenza* – o fuorviante, se basata sul semplice incremento quantitativo tra gli occupati nei paesi sviluppati e in via di sviluppo, di lavoratori a elevata scolarità e occupati in mansioni qualificate, professionali o tecniche specializzate. Ammesso che sia lecito riferirsi alla produzione contemporanea nelle

metropoli come ad un'*economia fondata sulla conoscenza*, questa ha il suo principale tratto distintivo nella tendenza per cui a quasi tutti i lavoratori è richiesto di mobilitare attitudini personali e mettere in gioco capacità cognitive e relazionali. Questo non vale solo nei reparti di ricerca e sviluppo delle grandi imprese, ma anche nei supermercati, nei pubblici esercizi, nei call center, nelle attività di trasporto, negli innumerevoli luoghi del lavoro di cura e l'elenco potrebbe continuare. La nozione di *terziario non qualificato*, è bene ricordarlo, non designa un lavoro senza qualità, semmai una qualità non riconosciuta.

Coloro che abbiamo definito operai del terziario costituiscono una miscellanea di condizioni socioprofessionali, redditi, situazioni che non demarcano un insieme sociale omogeneo quanto un mondo composito, mutevole e magmatico. In sostanza, il solo elemento unificante è la comune appartenenza ai "nuovi ceti popolari", categoria che prescinde tuttavia da uno specifico ambito di attività economica. È utile, in sede introduttiva, soffermarsi brevemente su questo concetto, al fine di evitare fraintendimenti. Lavorare in un determinato campo di attività non determina, in sé, specifiche appartenenze sociali, stili di vita o modelli culturali distinti, cerchie sociali autonome. Il lavoro *unskilled* nel terziario non traccia i contorni di una sfera sociale separata, per esempio, dai lavoratori manuali della piccola o grande impresa industriale. Il motivo per cui si è ritenuto importante approfondire la conoscenza del primo deriva dalla sua minore visibilità rispetto a questi ultimi. Le lavoratrici e i lavoratori meno qualificati dell'industria e dei servizi condividono (al netto delle traiettorie individuali) ambienti sociali di provenienza, percorsi formativi, posizione nelle gerarchie organizzative, molto spesso preferenze culturali, stili di vita, gusti, frequentazioni e network. Detto in breve, sono parte della stessa materia sociale. A introduzione di una importante ricerca empirica sui nuovi ceti popolari, pochi anni addietro i sociologi Magatti e De Benedittis<sup>1</sup> mettevano in evidenza, nella "progressiva individualizzazione delle biografie personali", come il concetto di frammentazione classe in realtà, "una debolezza interpretativa" e il rifiuto a "fornire dei quadri euristici che ci consentano di scoprire cosa viene dopo" (la classe operaia). A definire il campo dei nuovi ceti popolari, per i due autori, rimane la condizione di svantaggio relativo sul piano economico e culturale, "lo stare in basso, in posizione subordinata", ma anche la permanenza di differenze di ordine culturale rispetto agli attori dominanti, sebbene questi non assumano necessariamente la forma della contrapposizione.

I nuovi ceti popolari non rispondono più a un profilo modale. Rientrano o possono rientrare in questo campo operai dell'industria, dell'edilizia e dell'artigianato, autotrasportatori, commesse, colf, lavoratori dei servizi di supporto alle imprese, della ristorazione, della distribuzione e tanti altri. Molte figure impiegate, come si propone in questo contributo, ne sono parzialmente comprese. Anche il lavoro d'ufficio, difatti, è stato investito da processi che ne hanno mutato le forme, frammentato e gerarchizzato i contenuti. Sotto l'etichetta di impiegato, la cui caratterizzazione appariva del tutto auto-evidente, troviamo oggi una pluralità di profili professionali. Da un lato, la crescente complessità ambientale richiede per molte attività impiegate competenze inedite (informatiche, gestionali, relazionali, conoscenza delle lingue straniere, eccetera); all'estremo opposto, inquadrati come impiegati troviamo cassieri, operatori dei call center, addetti agli sportelli di accoglienza e simili. Lavoratori e lavoratrici che godono di un limitato riconoscimento sociale e che quasi sempre percepiscono redditi contenuti, sebbene non necessariamente siano poveri di

---

<sup>1</sup> Magatti, Mauro – De Benedittis, Mario, *I nuovi ceti popolari. Chi ha preso il posto della classe operaia?*, Feltrinelli, Milano 2006.

*skill*. Senza con ciò sottovalutare differenze tra profili che nelle classificazioni ufficiali sono ancora definiti impiegatizi e le figure più propriamente esecutive, si ritiene che molti impiegati e molti lavoratori manuali condividano, oggi assai più di ieri, condizioni di lavoro, retribuzioni, prospettive di carriera. In conclusione, i nuovi ceti popolari, sotto il profilo strettamente quantitativo, nelle metropoli dopo industriali sono da ricercare più nel frastagliato e composito universo delle attività di servizi che nello stesso lavoro industriale.

Queste considerazioni di ordine generale sono da situare nel contesto della crisi sistemica che da alcuni anni sembra ipotecare, in negativo, il presente e il futuro del territorio torinese, a livello nazionale uno dei più colpiti sotto il profilo delle crisi aziendali e dell'occupazione. Il tasso di disoccupazione provinciale ha raggiunto nel 2010 il 9,4%, quota che non trova riscontri in nessun'altra provincia del settentrione ed è superiore a quasi tutte quelle del Centro Italia, mentre nel 2011 il dato medio annuale è stato sostanzialmente confermato (9,2%). Il numero di ore autorizzate di Cassa Integrazione ordinaria e straordinaria, nel 2011, per quanto in calo rispetto all'anno precedente, da 96,4 milioni a 70,7 milioni, confermano Torino come provincia italiana che, in rapporto agli occupati del territorio, ne ha fatto più ampio ricorso (mediamente 353 ore per oggi addetto del settore industriale).

Per quanto attiene alle procedure di assunzione, il 2011 ha segnato un certo miglioramento rispetto al biennio precedente: in valore assoluto le procedure sono cresciute dalle circa 334.400 del 2009 alle 370.600 dello scorso anno (delle quali, peraltro, solo il 16,6% sono state a tempo indeterminato); siamo però ancora distanti dai dati precedenti alla crisi (nel 2008 le procedure erano state 405.900). In considerazione della maggiore diffusione di contratti a termine, il volume di lavoro effettivamente attivato,<sup>2</sup> però, nel 2011 (113.000 giornate di lavoro circa) migliora di poco il dato dell'anno precedente (107.700) restando molto lontano dalla situazione al 2008 (159.000 giornate di lavoro circa). E nel 2011, inoltre, il saldo tra assunzioni e cessazioni è comunque risultato negativo di circa 6.700 unità, esito di saldi settoriali quasi sempre negativi, con l'eccezione però di alcuni degli ambiti che interessano questo rapporto (lavoro domestico, commercio, alberghi e ristoranti).

Gli effetti della crisi sullo stato di salute del sistema produttivo e sulla situazione occupazionale, con quanto naturalmente ciò implica in termini di ricadute su aspettative individuali e collettive, qualità dei servizi, livello e composizione dei consumi, coesione sociale, sono noti. Meno indagati, forse, sono gli effetti indotti dalla crisi sui livelli percepiti di integrazione e di appartenenza ai gruppi sociali. Questo tema ha una relazione diretta con il bersaglio della ricognizione qui introdotta. L'essere parte di un determinato raggruppamento sociale (classi medie, ceti popolari, classi alte, eccetera), non è un esito automaticamente derivante dalla posizione occupata sul mercato del lavoro, ma un processo che combina condizioni materiali, elementi soggettivi, grado percepito di integrazione. Com'è stato osservato<sup>3</sup>, la nozione di ceto medio (o ceti medi) è praticamente da sempre collegata a questa percezione d'integrazione e di piena inclusione negli assetti societari e della cittadinanza, al "sentirsi ceto medio" prima che ad "esserlo" in base a precisi indicatori economici o del benessere. Assumono particolare rilievo, in questa luce, le *survey* trime-

<sup>2</sup> "Volume di lavoro attivato", che si riferisce, in sostanza, alle giornate di lavoro lorde che l'assunzione dovrebbe prevedibilmente attivare.

<sup>3</sup> Bagnasco, Arnaldo, *Introduzione* a Arnaldo Bagnasco (a cura di) *Ceto medio: perché e come occuparsene*, Il Mulino, Bologna 2008.

stralmente realizzate dall'Osservatorio sul Capitale Sociale, di Demos & PI e delle Coop.<sup>4</sup> Secondo i risultati di quest'indagine, la percentuale di persone che colloca la propria famiglia nella classe media, tra il 2006 e il 2012, è precipitata dal 59,5% al 40,3% del totale. Per contro, il raggruppamento costituito dalla percezione di appartenenza alle classi basse o medio-basse, è salito dal 28,2% al 53,1%. Forzando la rappresentatività di questi comunque utili sondaggi, si potrebbe ipotizzare che nella crisi abbia preso forma un ribaltamento della tendenza, ritenuta fino a poco tempo prima centrale, alla "cetomedizzazione" della società italiana.<sup>5</sup> In breve, se la terziarizzazione dell'economia sembrava riflettersi, fino a pochi anni addietro, in una contestuale convergenza degli individui e delle famiglie verso posizioni di ceto medio (con relativi modelli culturali, stili di vita e di consumo), oggi il legame tra i due fenomeni sembra affievolito, laddove si afferma piuttosto l'immagine di una società terziaria composta prevalentemente da soggetti appartenenti a classi medio-basse o basse.

Per chiudere il cerchio, occorre fornire adeguato rilievo al fatto che, anche nella crisi, la moltitudine di attività terziarie disperse nella metropoli continua a costituire l'infrastruttura connettiva e di servizio che "tiene insieme" la città, innervandola delle funzioni per la vita quotidiana e per la riproduzione, senza le quali semplicemente non esiste società locale, scambio, interazione. Per definizione, molte di queste attività connesse alla vita di tutti i giorni, non sono delocalizzabili. Costituiscono pertanto, pure nell'apparente aleatorietà delle carriere e delle biografie lavorative, uno zoccolo duro di tessuto economico urbano, che come tale deve essere oggetto di attenzione. Gli autori che molti anni addietro<sup>6</sup> preconizzavano un futuro, per le società a capitalismo avanzato, segnato dal dualismo sociale tra una élite di *workaholic* stabilmente inserita nei flussi della *knowledge based economy* e della finanza, e una popolazione dedita ad attività semi-servili o di servizio a quella, certamente formularono una previsione rivelatasi priva di fondamenti empirici. In breve, l'evoluzione della società, dell'economia e del lavoro tra gli anni Novanta e gli anni Duemila non è proceduta in quella direzione. Ciò non esclude che parte di questo preconizzato futuro, un po' apocalittico, possa fare capolino nella crisi. È necessario di conseguenza attrezzarsi, anche mediante appropriati strumenti di monitoraggio sociale e di osservazione dei processi che prendono forma nella realtà urbana, affinché tali possibili tendenze dualistiche del mercato del lavoro, non costituiscano premessa di polarizzazioni nelle condizioni di vita e d'integrazione sociale dei soggetti e delle famiglie. Ciò costituisce indiscutibile stimolo anche per le organizzazioni che hanno sostenuto questa indagine, su un segmento del mondo del lavoro e di società urbana forse troppo poco considerato nel dibattito pubblico. Un mondo che, per quanto attiene alle relazioni industriali, appare in molte sue componenti lontano dai tassi di sindacalizzazione dei settori "forti" e d'altra parte troppo disperso per esercitare una forza contrattuale sul posto di lavoro. Analoghe considerazioni si possono esprimere sulle forme di tutela e protezione dai rischi sociali. Ribadendo la necessità di un approccio che escluda a priori l'identificazione tra lavoro non qualificato nei servizi e fenomeni di nuove povertà, oggi del tutto fuorviante, è nondimeno evi-

<sup>4</sup> Coop/Demos & PI, *Osservatorio sul capitale sociale*, <http://www.demos.it/osservatorio.php>

<sup>5</sup> Il neologismo fu introdotto da Giuseppe De Rita, che intravedeva proprio nel farsi ceto medio di ampi strati della popolazione e nella moltiplicazione delle imprese le due tendenze centrali della società italiana a partire dal Secondo Dopoguerra.

<sup>6</sup> Tra gli altri, cfr. Gorz, André, *Metamorfosi del lavoro. Critica della ragione economica*, Bollati Boringhieri, Torino 1992; Rifkin, Jeremy, *La fine del lavoro*, Baldini & Castoldi, Milano 1995.

dente che, per livelli di reddito, prospettive di continuità lavorativa e di carriera, accesso agli ammortizzatori sociali, possibilità di auto-tutela, molte delle figure su cui si è focalizzato lo sguardo sono in condizioni di svantaggio relativo, nei confronti di altri mondi professionali. Nelle cronache giornalistiche degli ultimi anni ampio spazio è stato dedicato al fenomeno dell'indebitamento delle famiglie dei nuovi ceti popolari; la finanza ha svolto, nei fatti, un ruolo suppletivo delle istituzioni del *welfare*, fornendo a basso costo una promessa di futuro incorporata nei beni (abitazione di proprietà, mobili e arredi, automobile, elettronica di consumo, finanche vacanze) acquisiti attraverso mutui ipotecari, fidi, prestiti a tassi agevolati. Per ragioni più che note, tale prospettiva ha rivelato negli scorsi anni la sua insostenibilità. Il mondo dei nuovi ceti popolari, tuttavia, non si compone di sole famiglie indebitate. Nonostante i redditi da lavoro spesso contenuti, qui si trovano anche capacità di risparmio e di micro accumulazione, e forse le famiglie sono, oggi più di ieri, disponibili a investire in forme assicurative in grado di abbassare la soglia dell'incertezza e riguadagnare un futuro che la cultura dell'indebitamento, viceversa, sottrae inesorabilmente. L'accesso a forme autogestite di *welfare*, individuale o mutualistico, non può tuttavia "mangiarsi il presente" e renderlo insostenibile in virtù dell'elevato costo dei servizi assicurativi.

\* \* \*

I materiali qui presentati non sono la restituzione di un'indagine sistematica sugli operai del terziario; piuttosto, vanno acquisiti e utilizzati come materiali preparatori, introduttivi ad una inchiesta volta a ricercare, oltre la retorica della frammentazione, i conglomerati sociali emergenti nella dimensione metropolitana. Certo, la città contemporanea, *a fortiori* nella scena allestita dalla grande crisi globale che a Torino minaccia di produrre preoccupanti fenomeni di deragliamento sociale, presenta una composizione del lavoro frammentata e dispersa. Ciò non esclude tuttavia che da questi frammenti assumano rilevanza in nuove configurazioni sociali. Crearne le narrazioni costituisce, in questo senso, necessario supporto sia al superamento della dispersione sia all'allestimento di campi d'azione e sperimentazione, anche sul terreno delle politiche sociali e del lavoro.

CAMPO D'INDAGINE  
(DEFINIZIONI, METODOLOGIA)

La complessità cui si è accennato è il quadro dal quale partire per circoscrivere il campo d'indagine. Attività terziarie sono sempre più presenti nella stessa trasformazione industriale al punto che in molti casi è problematico distinguere o qualificare il settore di appartenenza delle imprese. Inoltre, in base alle scelte organizzative dell'impresa madre (*outsourcing* vs. *insourcing*) soggetti che svolgono la stessa mansione possono comparire nelle statistiche ufficiali come lavoratori industriali o dei servizi. Per converso, parte delle attività di servizi sono oggi del tutto industrializzate: si pensi al caso paradigmatico delle tecnologie digitali, che hanno reso possibile la serializzazione delle attività di pagamento nel settore della distribuzione commerciale.

In questo senso, la connotazione *terziaria* delle attività in esame ha una funzione puramente euristica, contribuisce a delimitare un campo dove convivono realtà, mondi produttivi, lavori tra loro differenti. Vi s'inscrivono attività legate alla produzione e circolazione delle merci (logistica, attività operative negli uffici, servizi di *customer care*) e altre di semplice supporto e manutenzione degli ambienti e delle persone (mense, pulizia, manutenzione, *facility management*). Sono servizi tanto le attività vendute alle imprese, quanto quelle che si rivolgono ai consumi delle famiglie; attività di cura e assistenza e servizi per il tempo libero. I servizi innervano la nostra vita quotidiana come le attività di produzione e distribuzione.

Altrettanto complesso è definire un confine lungo una linea "verticale": dove porre le linee di demarcazione tra terziario "avanzato" e "altro terziario"? Se nell'economia basata sulla conoscenza praticamente a tutti i soggetti in campo è richiesto di mobilitare conoscenze e competenze (siano esse tecniche, relazionali o biografiche in senso lato), ogni tentativo di classificazione può apparire arbitrario. I confini del nostro universo sono stati, di conseguenza, definiti per approssimazione e, in qualche misura, per sottrazione, escludendo i settori che non semplicemente incorporano, ma che sono incardinati sulla centralità, anche occupazionale, della risorsa conoscenza: *high tech*, settori creativi, attività professionali o di consulenza a elevata intensità di capitale intellettuale. Consci dei limiti di questa (come di qualsiasi altra) classificazione, sono state incluse nell'analisi:

- Attività di servizi alle imprese – molte sono originate dall'esternalizzazione di parti della produzione che nella fabbrica fordista rientravano a pieno titolo nel settore industriale, è un campo molto ampio, che include trasporti, logistica, attività di gestione dei magazzini, sorveglianza privata, mense, pulizie civili e industriali, attività di call center.
- Attività operative nel settore ambientale e nel ciclo dei rifiuti.
- Attività commerciali, turistiche, pubblici esercizi, piccola, media, grande distribuzione organizzata.
- Attività di servizi alle persone – attività assistenziali e di cura senza qualificazione professionale, attività di supporto domestico.
- Attività di servizio di natura artigianale – riparazioni, tintorie, installazione, servizi di estetica e acconciature, e via di seguito.

In questa popolazione di attività si ritrovano anche conoscenze e competenze professionali elevate: nella gestione del ciclo dei rifiuti come nella logistica sono impiegate conoscenze complesse, professionisti ad altissima qualificazione, tecnici specializzati e impiegati di livello elevato. D'altra parte, le imprese attive in settori normalmente considerati ad alta intensità di conoscenza (banche, società di consulenza, di servizi professionali, le aziende del settore ICT.) non impiegano solo *professional*, ma anche tecnici, operai, impiegati amministrativi, fattorini. La descrizione e quantificazione del terziario a media e bassa qualificazione, in questo senso, non si propone di fornire la misura esatta di quanti *operai del terziario* lavorano nel territorio metropolitano, ma di offrire un'indicazione del peso dei settori terziari al cui interno troviamo le più ampie concentrazioni di lavoro, in vari sensi e in misura variabile, meno qualificato.

Ancora più complesso è definire la *condizione operaia* all'interno di questi settori. La ricostruzione di una nuova *operaietà* nel lavoro terziario, e il tentativo di delimitare e quantificare l'universo di soggetti che la costituiscono, si scontra non solo con le problematiche di tipo teorico, accennate in sede introduttiva, ma anche con difficoltà legate alle classificazioni statistiche ufficiali e all'adeguatezza dei dati disponibili. La classificazione ufficiale delle professioni ISTAT identifica solo in maniera approssimativa il contenuto effettivo del lavoro e le competenze necessarie per svolgerlo e, meno che in passato, è in grado di fornire elementi che identifichino il posizionamento sociale di lavoratori. La distribuzione della forza lavoro e la struttura delle professioni, all'interno dei settori considerati, ha pertanto un valore puramente descrittivo.

Infine, nell'analizzare le figure del lavoro terziario non qualificato, sono stati esclusi parte degli esercenti e dei titolari di piccole imprese. Tale discriminazione può apparire in buona parte arbitrario: per reddito, condizioni materiali di vita, aspettative e desideri, possibilità di incidere sui meccanismi di mercato che ne determinano la prestazione, molti artigiani nell'area dei servizi presentano più punti di contatto che di divergenza con gli operai del terziario. Nel proporre un confine, per quanto convenzionale, la condizione di subordinato (e parasubordinato) è stata individuata come uno degli elementi costitutivi la condizione operaia nel terziario. A questi si sono tuttavia affiancati i titolari di attività con partita Iva rientranti nei due livelli inferiori della vigente classificazione per grandi gruppi professionali.

Una volta definito il campo di indagine, si è inteso quantificarlo. Quanto "pesano" oggi nell'area metropolitana le attività dell'altro terziario? Com'è cambiato nel tempo l'incidenza del lavoro terziario, in quella che è stata per lungo tempo la capitale indiscussa della manifattura italiana? La prima parte del lavoro qui presentato restituisce tali informazioni. In una seconda fase, nei limiti stabiliti dal carattere esplorativo dell'indagine, sono stati realizzati colloqui con testimoni privilegiati (rappresentanti delle parti sociali, istituzioni, mondo *no profit*, mondo bancario e assicurativo) e con singoli lavoratori e lavoratrici, volti ad acquisire elementi di conoscenza, da una parte, sui contenuti concreti e sulle materiali condizioni di lavoro, dall'altra sulle soggettività di lavoratrici e lavoratori. Le loro *storie di vita* hanno fatto emergere temi, problemi, desideri, aspettative, bisogni che possono contribuire ad aprire un dibattito pubblico sul lavoro terziario e sui nuovi ceti popolari nello spazio urbano.

## CIFRE

(86.000 IMPRESE, 215.000 LAVORATORI)

Quanto pesa il terziario “non avanzato” nella struttura produttiva e occupazionale della provincia di Torino? Tenuto conto delle riflessioni sopra esposte, questa indagine ha privilegiato un approccio volto a fornire coordinate di riferimento, piuttosto di delimitare un campo demarcato da confini rigidi. Le coordinate si basano essenzialmente su tre fonti statistiche: l’analisi della distribuzione di imprese e occupati per settore di attività è stata compiuta su dati del registro delle imprese della CCIAA e sull’archivio statistico delle imprese attive (ASIA) dell’ISTAT; la distribuzione per gruppi professionali sui risultati della rilevazione continua sulle forze di lavoro (RCFL) dello stesso istituto statistico nazionale. Il territorio di riferimento è la provincia di Torino; sebbene alcune fonti (es. ASIA) consentano di aggregare i dati a livello comunale e metropolitano, in virtù della maggiore disponibilità di informazioni di livello provinciale si è accordata preferenza a questa scala spaziale.

**Terziarizzazione della struttura produttiva**

La transizione, a partire dagli anni Settanta, da un’economia e una società industriali verso un regime di accumulazione basato su differenti mix produttivi, che vede un primato (almeno in termini di occupazione e di valore prodotto) delle attività di servizi variamente intese, è fatto talmente acquisito in tutte le economie a capitalismo maturo da non richiedere in questa sede ulteriore trattazione.

Nel contesto italiano, gli effetti di questa metamorfosi hanno assunto maggiore visibilità nelle grandi città del Nord-Ovest, le sole il cui sviluppo nel Novecento ha assunto le prerogative cui normalmente ci si riferisce con la categoria di fordismo. In realtà, non tutti i territori e non tutti i poli urbani del Centro-Nord hanno seguito, tra gli anni Settanta del secolo scorso e il primo decennio del nuovo il medesimo pattern di trasformazione. Nei trenta anni compresi tra il 1971 e il 2001, Torino (come del resto Milano e in misura ancora più drastica Genova) ha visto dimezzare il suo esercito industriale, laddove in province di più recente industrializzazione (Bologna, Firenze) ciò è avvenuto su scala limitata, in altri casi ancora (Brescia, Verona) gli addetti industriali dagli anni Ottanta ai giorni nostri sono rimasti stabili, ma sono più numerosi che all’inizio degli anni Settanta. Nella seconda metà degli anni Novanta il processo di de-industrializzazione selettiva e il travaso di occupati dal settore secondario e terziario nel torinese poteva dirsi compiuto. Ciò non toglie che a Torino l’industria abbia continuato a rappresentare anche negli ultimi decenni una forza imprescindibile per il territorio. Questo, però, nel quadro di un costante assottigliamento del numero degli operatori e, soprattutto, di una costante riconfigurazione degli assetti competitivi, tecnologici, dimensionali e organizzativi. Tale ruolo, peraltro, appare immediatamente visibile anche nella transizione terziaria intrapresa da Torino; solo la presenza di un nucleo di medie e grandi imprese relativamente ampio ha favorito, infatti, l’insediamento e la nascita di operatori qualificati dei servizi ad alta intensità di conoscenza.

Il modello centrato sulla presenza della grande industria ha dunque progressivamente lasciato spazio a una più articolata configurazione del mix produttivo e della struttura sociale, con un impatto anche su profilo dei servizi, uso del territorio, stili di vita e di consumo, *policy* e forme della rappresentanza degli interessi. I livelli occupazionali, almeno fino alla grande crisi, sono stati mantenuti dalla crescita dei servizi e dagli investimenti in edilizia e nelle opere pubbliche, che hanno compensato almeno in parte il contributo del settore manifatturiero, in forte ritirata nonostante il mantenimento sul territorio di alcuni attori industriali strategici.

È prematuro valutare in quale misura l'intensità della crisi apertasi nel 2008 e i processi di ristrutturazione all'interno del comparto industriale e dei servizi produrranno un'accelerazione di queste tendenze piuttosto che aggiustamenti o correzioni di rotta. Troppe le incertezze che ipotizzano il futuro del settore industriale, a partire dal suo maggiore *player*, laddove gli anni più recenti sembrano avvalorare l'ipotesi di una nuova sforbiciata selettiva, ma anche una certa capacità di riposizionamento competitivo di un nucleo ampio di medie imprese, non solo del comparto automotive. La scomparsa di alcune imprese storiche si accompagna peraltro all'acquisizione di piccole e meno piccole aziende da parte di gruppi internazionali (il caso dell'Italdesign di Giugiaro è solo il più noto). Il territorio, d'altra parte, continua a proporre *start up* innovative nelle attività professionali e *knowledge intensive*, a testimoniare che l'onda terziaria non è ancora esaurita.

A fine 2010, in ogni caso, solo l'8,4% delle imprese attive nella città e il 10% circa a livello metropolitano era un'azienda manifatturiera in senso stretto. Per contro, quasi il 77% delle imprese del settore privato era costituito da attività terziarie, in senso generale. Oltre il 17% del totale era costituito da imprese di servizi qualificati, il 16% circa da aziende del ramo finanziario e del settore immobiliare. Le aziende dei servizi da considerare pertinenti ai fini di questo contributo erano, indicativamente:

- Attività commerciali e di riparazioni – 28.300 nella città, 42.700 a livello metropolitano (29,6% del totale imprese), 57.400 su scala provinciale (27,6% del totale).
- Trasporti e logistica – 3.350 aziende a Torino, 5.700 circa nell'AMT (4% del totale), 7.100 nella provincia (3,4% del totale).
- Alberghi, turismo, bar e ristoranti – 6.400 attività nella città, 8.850 nell' AMT (6% circa del totale imprese), 12.600 a livello provinciale.
- Servizi operativi, secondo la definizione precedentemente fornita – 3.800 imprese a Torino, 5.500 a livello metropolitano (4% circa del totale), 7.100 provinciale.

Tabella 1 - Numero Imprese Attive per settore di attività economica al 31/12/2010

	Torino		Altri Comuni AMT*		AMT		Provincia	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Agricoltura	448	0,5	2.461	5,1	2.909	2,0	13.832	6,6
Manifattura	8.065	8,4	6.150	12,7	14.215	9,9	21.336	10,3
Costruzioni	13.816	14,4	8.921	18,4	22.737	15,8	36.179	17,4
Commercio e riparazioni	28.265	29,5	14.446	29,8	42.711	29,6	57.447	27,6
Trasporti e logistica	3.348	3,5	2.328	4,8	5.676	3,9	7.111	3,4
Alloggio e ristorazione	6.366	6,7	2.498	5,2	8.864	6,1	12.635	6,1
Finanza e real estate	15.096	15,8	4.003	8,3	19.099	13,2	23.450	11,3
Servizi avanzati	16.546	17,3	5.902	12,2	22.448	15,6	28.930	13,9
Servizi operativi	3.774	3,9	1.755	3,6	5.529	3,8	7.096	3,4
<b>Totale</b>	<b>95.724</b>	<b>100,0</b>	<b>48.464</b>	<b>100,0</b>	<b>144.188</b>	<b>100,0</b>	<b>208.016</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Unioncamere

\* Sono considerati i comuni che fanno parte della Conferenza Metropolitana (38 comuni complessivi)

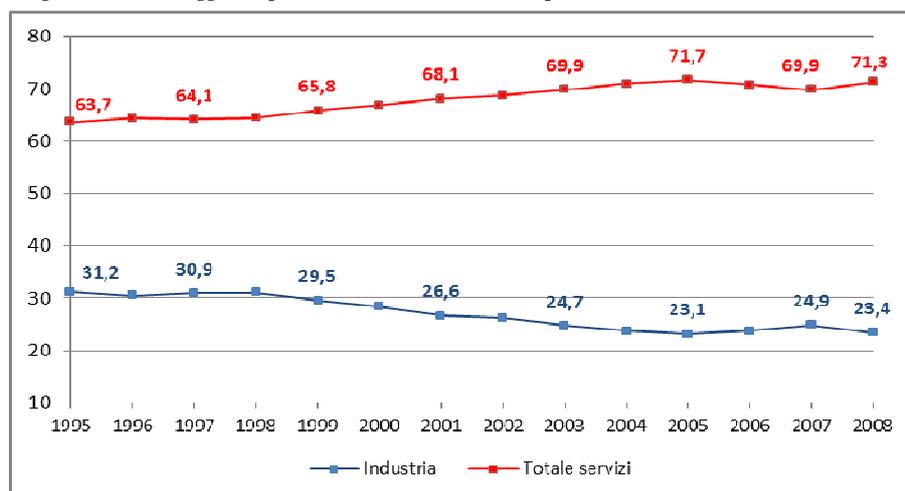
Nel complesso, dunque, basandosi su questa sommaria demarcazione del campo, operano nei servizi considerati all'incirca 41mila delle 96mila imprese registrate nella città di Torino (intorno quindi al 43,5% del totale delle attività). A livello metropolitano la percentuale non cambia, mentre a livello provinciale scende lievemente (40,5%), a testimoniare una maggiore concentrazione e addensamento delle attività di servizi nei contesti urbani.

Il processo di terziarizzazione, nel medio periodo, è testimoniato dall'evoluzione del valore aggiunto per settore di attività economica. Tra la seconda metà degli anni Novanta e il 2008 (prima cioè della nuova grande crisi) il valore aggiunto dell'industria era cresciuto in misura poco rilevante, se si eccettua il parziale picco del 2007, seguendo una dinamica comunque rallentata rispetto all'evoluzione del valore aggiunto totale. Ben più dinamico il comparto dei servizi nel suo complesso, con una crescita particolarmente accentuata nel terziario avanzato, sostenuta nel campo degli altri servizi (che includono le attività di *welfare*, i servizi di prossimità alle famiglie, il ramo culturale e dell'intrattenimento) e in crescita, almeno fino al 2005, anche nei servizi commerciali, turistici, logistici considerati nel loro insieme.

Il maggiore dinamismo della componente terziaria qualificata (al cui interno il segmento principale è costituito dai *business service*) appare coerente con l'ipotesi per cui la transizione terziaria a Torino, a differenza di altre realtà del paese, è stata trainata principalmente dai *servizi alla produzione*, sia in virtù dell'esternalizzazione di attività precedentemente interne alle aziende sia per la crescente importanza degli *asset* immateriali incorporati nel ciclo produttivo (IT, ricerca, progettazione, design, formazione, comunicazione, finanza). Questo crescente intreccio tra produzione di beni e risorse intangibili ha costituito la cifra delle trasformazioni della struttura produttiva di Torino e delle altre aree urbane con un retroterra industriale. Questa chiave di lettura, variamente restituita in letteratura con espressioni come *metamorfosi industriale*, *terziario industriale* e simili, affida alla domanda di risorse per l'innovazione da parte del settore industriale la principale spiegazione del cambiamento della struttura socio-professionale delle città. Ta-

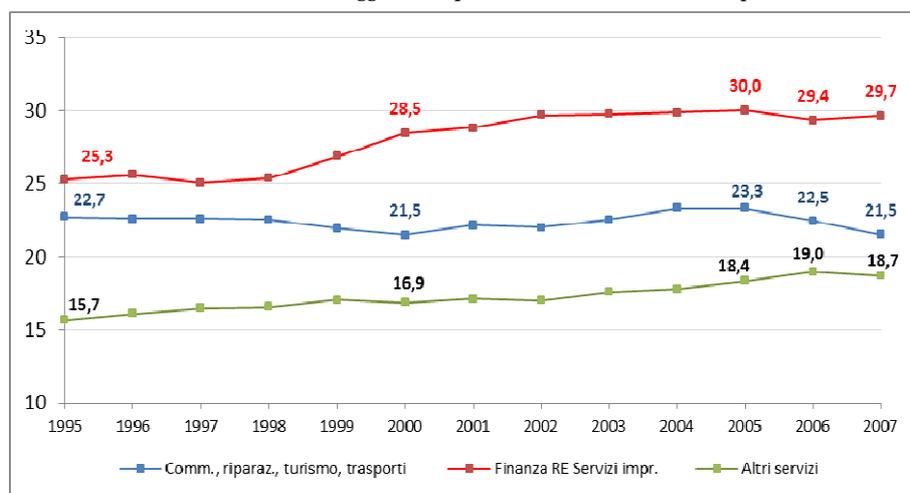
le prospettive è restituita efficacemente dall'osservazione comparata della distribuzione del valore aggiunto per macro-settore nel periodo 1970-2008. Mentre l'occupazione nell'industria e nei servizi hanno avuto, a partire dalla seconda metà degli anni Settanta, un andamento a compensazione reciproca (con la prima che calava e la seconda che cresceva), quelle relative al valore aggiunto, almeno fino alla metà degli anni Novanta, sono rimaste sostanzialmente stabili. A lungo, in altre parole, l'incremento occupazionale nei servizi e il contemporaneo assottigliamento dell'occupazione industriale sono avvenuti nel quadro di una sostanziale stabilità della quota di valore aggiunto attribuibile ai due settori: la crescita dei servizi non scalfiva la centralità, nei processi di creazione del valore, del settore industriale. Tra gli anni Novanta e gli anni Duemila (sempre attestandosi al limite della grande recessione), viceversa, gli andamenti del valore aggiunto industriale e terziario si divaricano: al 2008, l'industria in senso stretto contribuiva al valore aggiunto provinciale per il 23,4%, i servizi nel loro insieme per il 71,3%.

Figura 1 - Valore aggiunto per settore (% su totale VA) in provincia di Torino - Serie 1995-2008.



Così accorpato, l'intero comparto dei servizi mostra fino al 2008 una dinamica in crescita. Tuttavia, il contributo al valore aggiunto provinciale ha seguito un'evoluzione diversa nei differenti rami dei servizi. Laddove i servizi più tradizionali (commercio, logistica, turismo) hanno sostanzialmente mantenuto la loro quota, i servizi avanzati e gli altri servizi hanno incrementato significativamente il proprio peso all'interno dell'economia del territorio. Il grafico sottostante restituisce la differente dinamica, nel medio periodo, dei diversi rami.

Figura 2 – Serie storiche 1995-2007: valore aggiunto in provincia di Torino nei servizi per settore (% su totale VA)



La comparazione con le altre province metropolitane mostra che Torino, pure rimanendo tra i poli in cui il peso delle attività industriali appariva ancora nel 2008 tra i più elevati, è anche quello che ha visto il più intenso trasferimento di valore aggiunto tra i settori: il più forte incremento nei servizi e la più forte contrazione nell'industria, insieme a Milano. La marcia intrapresa negli ultimi due decenni da Torino, dunque, si scosta da quella delle altre grandi città del Centro-Nord per quanto riguarda forse la cronologia del mutamento, non per direzione ed esiti. Nel 2008, la quota di valore aggiunto attribuibile alle attività di servizi era sostanzialmente allineata ai maggiori centri dell'asse padano.

Tabella 2 – % valore aggiunto dell'industria (in senso stretto) e dei servizi nelle province metropolitane (1995-2008)

	1995		2008		Variazione Servizi	Variazione Industria
	Servizi	Industria	Servizi	Industria		
<b>Torino</b>	<b>63,7</b>	<b>31,2</b>	<b>71,3</b>	<b>23,4</b>	<b>7,6</b>	<b>-7,8</b>
Milano	66,5	29,7	73,5	22,0	7,0	-7,7
Venezia	66,6	25,3	71,5	19,8	4,9	-5,5
Genova	80,3	15,5	81,5	13,4	1,2	-2,1
Bologna	66,8	28,0	69,0	24,4	2,2	-3,6
Firenze	70,0	25,8	73,8	19,8	3,8	-6,0
Roma	84,9	9,5	87,2	8,0	2,3	-1,5
Napoli	78,5	15,9	81,8	11,8	3,3	-4,1
Bari	71,2	17,0	73,5	16,3	2,3	-0,7
<b>Italia</b>	<b>66,4</b>	<b>25,0</b>	<b>71,1</b>	<b>20,8</b>	<b>4,7</b>	<b>-4,2</b>

### Struttura delle imprese

Il tessuto produttivo torinese appare relativamente frammentato, ma l'evoluzione della struttura imprenditoriale tra la metà degli anni Novanta e il 2009 (ultimo anno disponibile di ASIA), non autorizza l'enfasi sulla dispersione e lo slabbramento del sistema produttivo locale. In realtà, il processo di frammentazione negli anni Novanta era già in buona parte avvenuto, particolarmente in settori "pionieristici" dell'organizzazione postfordista, come le costruzioni o i trasporti. Nel periodo considerato e nel quadro di un moderato incremento occupazionale complessivo, sono cresciute di circa 25.000 unità le unità produttive costituite da un solo addetto, che nel 2009 rappresentavano il 14% degli occupati del settore privato. Per contro, la classe di addetti superiore (al di sopra dei mille addetti) ha perso 26.000 individui. Questa tendenza appare contrastata dall'incremento di occupati nella fascia delle imprese medio-grandi e, in misura più contenuta, nelle medie imprese di dimensioni comprese tra i 50 e i 250 addetti. L'incidenza del lavoro indipendente sullo stock complessivo di occupati rimane stabile, intorno al 30%.

Tabella 3 - Addetti per classe di addetti nel settore privato\*

Classe addetti	Torino 2009		Torino 1996		Ind 2009	Ind 1996
	v.a.	%	v.a.	%	%	%
Un solo addetto	107.387	13,8	82.874	10,8	100,0	100,0
2 - 10 addetti	214.573	27,6	219.675	28,6	53,1	59,7
11-50 addetti	114.097	14,7	111.619	14,5	8,6	11,3
51 -250 addetti	93.435	12,0	89.226	11,6	1,2	1,4
250-500 addetti	34.402	4,4	34.060	4,4	0,3	0,3
501-1000 addetti	39.497	5,1	31.039	4,0	0,2	0,2
Oltre 1000 addetti	173.906	22,4	199.731	26,0	0,0	0,0
<b>Totale</b>	<b>777.297</b>	<b>100,0</b>	<b>768.224</b>	<b>100,0</b>	<b>29,9</b>	<b>29,7</b>

Elaborazione su dati ISTAT - Archivio Statistico Imprese Attive (ASIA) - Imprese

\* Il dato include gli studi professionali e i professionisti con partita Iva

È da rimarcare, per ciò che attiene agli obiettivi di quest'indagine, che proprio nel campo dei servizi si riscontra nel medio periodo una tendenza alla strutturazione degli operatori. Il dato è da inquadrare nella forte crescita degli addetti complessivi del comparto, che in meno di quindici anni aumentano di 143.000 unità. L'incremento è distribuito in ogni classe dimensionale, ma nel periodo considerato è proprio la classe superiore a registrare l'incremento più significativo. Nonostante ciò, il settore dei servizi in generale rimane caratterizzato da una più accentuata dispersione degli operatori, rispetto almeno al comparto industriale inteso in senso stretto (ben diversa, come noto, la situazione nel ramo delle costruzioni). Oggi, metà circa degli occupati nel settore dei servizi, lavora in unità produttive di dimensioni non superiori a dieci addetti.

Tabella 4 - Addetti per classe di addetti nel settore privato per settore di attività economica\*

Classe di addetti	Industria				Costruzioni				Servizi			
	2009		1996		2009		1996		2009		1996	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Un addetto	3.591	1,8	7.767	2,2	16.827	26,2	11.007	21,0	86.969	17,1	64.100	17,6
2 - 10 addetti	21.291	10,4	38.622	11,0	30.321	47,2	26.763	51,1	162.961	32,1	146.930	40,3
11-50 addetti	29.104	14,2	62.178	17,7	12.577	19,6	9.928	19,0	72.416	14,2	45.523	12,5
51 -250 add.	29.831	14,6	56.047	16,0	4.071	6,3	3.839	7,3	59.533	11,7	30.690	8,4
251-500 add.	12.995	6,3	17.396	5,0	401	0,6	828	1,6	21.006	4,1	15.836	4,3
501-1000 add.	20.585	10,1	21.248	6,0	/	/	/	/	18.912	3,7	9.791	2,7
Oltre 1000	87.276	42,6	147.953	42,1	/	/	/	/	86.630	17,0	51.778	14,2
<b>Totale</b>	<b>204.673</b>	<b>100</b>	<b>351.211</b>	<b>100</b>	<b>64.197</b>	<b>100</b>	<b>52.365</b>	<b>100</b>	<b>508.427</b>	<b>100</b>	<b>364.648</b>	<b>100</b>

Elaborazione su dati ISTAT – Archivio Statistico Imprese Attive (ASIA) – Imprese

\* Il dato include gli studi professionali e i professionisti con partita Iva

### Terziarizzazione dell'occupazione

Tenuto conto della sola parziale attendibilità, su scala provinciale, delle stime sul numero degli occupati per settore di attività ricavabili dall'analisi della RCFL<sup>7</sup>, il confronto tra la seconda metà degli anni Novanta e i giorni nostri (distinguendo tra la situazione pre-crisi e quella del 2010) mostra:

- Una forte contrazione dell'occupazione nel settore industriale, che perde tra il 1997 e il 2007 quasi 50.000 addetti nella provincia; tra il 2007 e il 2010 l'industria avrebbe perso altri 30.000 addetti; in virtù di questi amputazioni, l'incidenza dell'occupazione industriale passa dal 36% del 1997 al 25,5% del 2010.
- Un deciso aumento degli occupati nelle costruzioni (25.600 occupati aggiuntivi tra 1997 e 2007), che tuttavia, con la crisi del mercato immobiliare e il rallentamento nelle attività infrastrutturali, appaiono in calo negli ultimi anni.
- Un boom dell'occupazione nei servizi alle imprese tra il 1997 e il 2007 (quasi 55.000 occupati in più), settore che accusa tuttavia una piccola flessione nei tre anni successivi; il peso dell'occupazione nel ramo dei *business service* è cresciuto dal 7% degli anni Novanta all'odierno 12%.

Nei settori di nostro interesse, sono da notare:

- La stabilità dell'occupazione e il peso occupazionale nel settore commerciale, nelle riparazioni, nelle attività ricettive e di ristorazione (considerati qui congiuntamente) pari a 160.000 occupati complessivi; tale stabilità deriva da un doppio movimento, di contrazione degli occupati nel commercio e di espansione di quelli dei servizi alberghieri e ristorativi (all'interno dei quali occorre considerare anche bar, pizzerie, altri piccoli esercizi di ristorazione).

<sup>7</sup> L'indagine sulle forze di lavoro è di tipo campionario. In base ai criteri di campionamento adottati per questa indagine le stime di livello provinciale inerenti alla distribuzione degli occupati per gruppo professionale non sono statisticamente rappresentative. Si è ritenuto tuttavia di utilizzare questa fonte poiché è l'unica a fornire questa informazione in modo aggiornato.

- Una forte crescita, soprattutto negli ultimi tre anni, degli *altri servizi*, una gamma diversificata di attività al cui interno risultano di un certo peso alcuni servizi di prossimità (parrucchieri, tinto-lavanderie, estetica, palestre, le attività artistiche, culturali e creative, le prestazioni di collaborazione domestica avente come datori di lavoro le famiglie (in altre parole, colf e badanti); l'insieme degli occupati in questi servizi nel periodo considerato cresce di quasi 43.000 unità, delle quali 32.000 negli ultimi tre anni<sup>8</sup>.
- Una crescita, infine, nei servizi di *welfare*, nel campo dell'istruzione, della sanità e dell'assistenza sociale principalmente in virtù dello sviluppo di operatori privati e *non profit*; per quanto la maggioranza degli occupati in queste attività disponga di competenze qualificate e elevata scolarità, una parte crescente è composta da professioni di media o medio-bassa qualificazione rientranti a pieno titolo nel nostro campo d'indagine.

Tabella 5 - Occupati per settore di attività in provincia di Torino - 1997, 2007, 2010

	2010	2007	1997	2010	2007	1997
Addetti	v.a.	v.a.	v.a.	%	%	%
Agricoltura	18.611	10.391	14.584	2,0	1,1	1,7
Industria, energia	237.222	267.325	316.843	25,5	27,9	36,0
Costruzioni	60.676	66.760	41.009	6,5	7,0	4,7
Commercio e turismo	162.664	162.784	156.791	17,5	17,0	17,8
Trasporti e logistica	47.453	55.005	44.549	5,1	5,7	5,1
Finanza e immobiliare	36.170	38.324	35.731	3,9	4,0	4,1
Servizi alle imprese	115.402	119.558	64.900	12,4	12,5	7,4
Pubblica amministrazione	39.534	41.865	47.822	4,3	4,4	5,4
Istruzione sanità assistenza	125.831	131.018	103.686	13,5	13,7	11,8
Altri servizi	85.765	63.961	53.037	9,2	6,7	6,0
<b>Totale</b>	<b>929.328</b>	<b>956.992</b>	<b>878.951</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

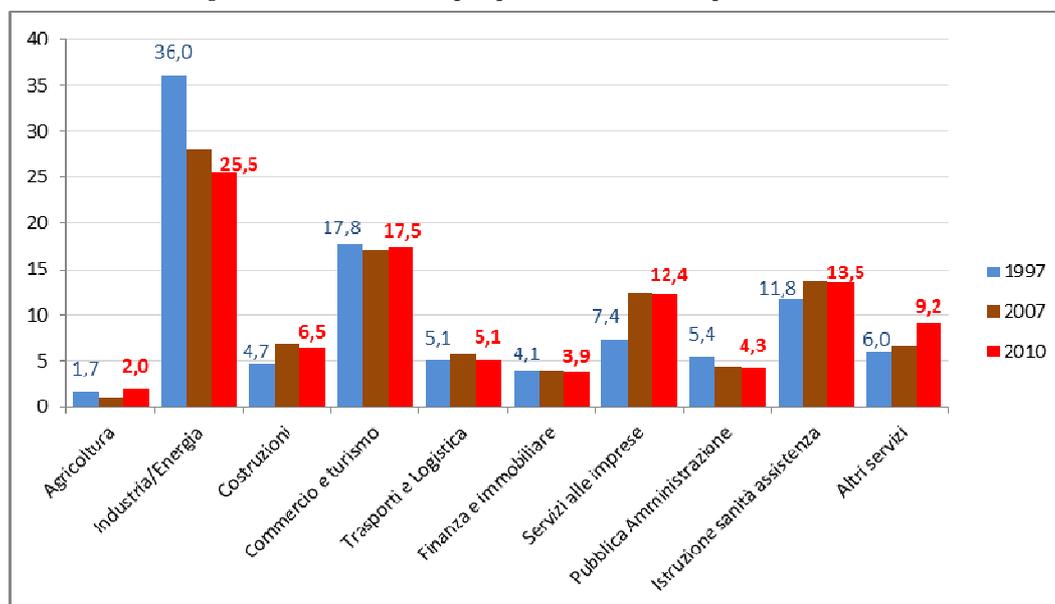
Elaborazione su dati ISTAT - Forze di Lavoro - Medie annuali

Alla luce di queste trasformazioni, si è modificata nel volgere di un periodo tutto sommato breve la distribuzione percentuale degli occupati nei settori. L'insieme dei servizi nel 2010 dava lavoro a circa due terzi dell'intero stock di occupati. Il grafico sottostante fornisce un confronto della distribuzione settoriale degli occupati in provincia di Torino. Come si può osservare, l'evidente perdita dell'occupazione industriale nel periodo 1997-2007 è compensata dagli aumenti nel ramo dei *servizi alle imprese* (essenzialmente i *business service* qualificati, che crescono di oltre il 5%), e dalle *costruzioni* (che nel 2007 avevano raggiunto il 7% circa dell'occupazione provinciale). Più contenuto l'aumento degli occupati nel campo dei servizi di *welfare* e negli altri servizi personali. Per contro, nel triennio della crisi di cui conosciamo i dati (2008-2010) oltre a un ulteriore calo dell'occupazione industriale si riscontra una stabilizzazione e talvolta una lieve flessione in tutti i rami di servizi, con la sola eccezione degli altri servizi, la cui crescita, come si è detto, è attribuibile alla diffusione - ma anche all'emersione - dei rapporti di

<sup>8</sup> E' qui ipotizzabile un effetto della regolarizzazione dei rapporti di collaborazione domestica, nel determinare l'apparente boom in queste posizioni lavorative.

lavoro domestico. In altre parole, nella crisi, i servizi tengono ma non riescono più a compensare la perdita di posti di lavoro industriale.

Figura 3 - Distribuzione occupati per settore economico in provincia di Torino



Elaborazione su dati ISTAT – Forze di Lavoro – Medie annuali

Torino città del terziario? Per avere un utile termine di paragone, guardiamo ad altri sistemi metropolitani del Nord Italia. Limitando l'osservazione al solo comparto privato ed escludendo il settore agricolo, osserviamo che la quota di lavoro industriale di Torino risulta ancora elevata e pari al 27,5%. Solo Bologna, tra le maggiori città, registra un'incidenza superiore di occupati nelle industrie. In virtù di questa prerogativa, il sistema metropolitano torinese appare ancora lievemente meno caratterizzato nell'occupazione terziaria, sebbene questa costituisca il 64% dell'occupazione totale del settore privato.

In relazione al solo comparto dei servizi, rispetto alle altre aree urbane Torino è caratterizzata da:

- Una minore specializzazione nel ramo del commercio e nelle attività turistiche, alberghiere e della ristorazione (5,2%, la percentuale più contenuta in assoluto).
- Una buona specializzazione nel campo delle ICT, dei nuovi media e dell'editoria (lontana da Roma e Milano, ma al di sopra di tutte le altre città considerate).
- Una certa specializzazione anche nei servizi professionali e di consulenza alle imprese (dietro Milano, Genova e Roma), nonché nelle attività dei servizi di supporto alle imprese (dietro Milano, Roma e Napoli), che includono attività di pulizia, facility management, vigilanza, servizi di accoglienza, hostess, ecc.
- Un posizionamento sostanzialmente nella media negli altri servizi.

Tabella 6 – Addetti alle unità locali delle imprese per attività economica e provincia (2009)

	TO	MI	BS	GE	VR	VE	BO	FI	RM	NA	N-O	Italia
Attività manifatturiere	<b>27,5</b>	18,6	36,2	16,8	28,1	22,5	27,7	25,4	9,4	18,6	<b>27,9</b>	<b>25,4</b>
<i>Metalmeccanica*</i>	<b>17,2</b>	7,6	22,0	7,3	10,3	7,7	15,8	7,3	2,3	6,8	<b>13,2</b>	<b>10,1</b>
<i>Energia Gas Acqua</i>	<b>1,6</b>	1,1	1,0	1,8	1,1	2,0	1,0	1,1	1,7	2,3	<b>1,2</b>	<b>1,5</b>
Costruzioni	<b>8,8</b>	7,2	12,2	9,4	10,2	10,7	7,8	9,1	9,5	10,3	<b>10,0</b>	<b>10,9</b>
Commercio e riparazioni	17,3	18,5	17,3	19,9	20,5	19,2	18,4	20,2	18,6	23,8	18,4	20,1
Trasporti e logistica	6,6	7,2	3,8	12,1	7,6	8,4	7,3	6,5	9,4	8,9	6,3	6,4
Alloggio e ristorazione	5,2	5,8	6,2	7,5	7,1	12,7	6,0	7,6	7,6	6,9	6,0	7,2
Editoria, audiovisivo, TLC, IT	5,6	7,2	2,0	3,3	2,4	2,4	4,1	3,2	9,4	3,3	3,8	3,3
Finanza e assicurazioni	4,2	5,9	2,9	4,1	3,4	2,4	4,2	4,0	4,8	2,8	3,9	3,4
Attività immobiliari	2,1	2,7	2,3	2,0	2,2	2,6	2,4	2,4	2,0	1,1	2,3	1,9
Attività profess. scient. e tecn.	7,8	10,5	5,6	9,7	6,2	5,8	7,3	7,7	9,0	6,8	7,5	7,0
Servizi ammin. e di supporto	7,5	9,6	5,0	6,6	4,8	5,7	6,6	5,7	10,8	8,1	6,7	6,4
Istruzione sanità e assistenza	4,4	3,8	3,6	4,7	3,7	3,8	5,1	4,8	5,5	5,8	4,2	4,5
<i>Assistenza Sociale</i>	1,6	0,9	1,2	1,7	1,3	1,7	2,0	1,7	1,0	0,6	1,5	1,4
Cultura entertainment	0,7	0,9	0,7	1,1	1,6	1,4	0,8	0,9	1,5	1,2	0,8	1,0
Altri servizi	2,3	2,1	2,4	2,8	2,3	2,5	2,2	2,6	2,5	2,5	2,4	2,5
Totale servizi	63,7	74,2	51,6	73,8	61,8	66,8	64,6	65,5	81,1	71,1	62,2	63,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>											

Elaborazione su dati ISTAT – Archivio Statistico Imprese Attive (ASIA) – Unità Locali

\*il dato include gli studi professionali e i professionisti con partita Iva

Il cambiamento della struttura professionale di Torino – come delle altre città – discende da una molteplicità di fattori culturali, regolativi, economici, tra cui è necessario citare almeno i seguenti:

- Il drastico incremento della partecipazione femminile al mercato del lavoro; Torino, con il suo 56% di occupazione femminile – superata tra le grandi città solo da Bologna, Milano e Firenze, le uniche ad aver centrato il target di Lisbona (60%) – è ampiamente al di sopra della media italiana (44% circa) e delle altre maggiori città.
- L'orientamento delle generazioni entranti negli anni Novanta e ancor più negli anni Duemila, anche di origine operaia, verso le attività di servizi.
- L'incremento e la progressiva integrazione di ampie quote di lavoratori provenienti dalle aree meno sviluppate dell'Europa e del mondo.
- L'introduzione, nella normativa sui contratti di lavoro, di forti elementi di flessibilità ai margini dello zoccolo duro dei salariati con tutele e protezioni relativamente forti.

Gli effetti occupazionali di questa nuova regolazione volta a ridurre costi di ingresso e terminazione dei rapporti di lavoro sono da tempo oggetto di dibattito. Agli autori di questo contributo appare condivisibile l'opinione di quegli studiosi<sup>9</sup> che tendono a ridimensionare l'impatto reale di questi

<sup>9</sup> Tra gli altri, cfr. Berton, Richiardi, Sacchi, *Flex-insecurity, Perché in Italia la flessibilità diventa precarietà*, Il Mulino, Bologna 2009.

strumenti sullo stock di occupati, ma appare nondimeno innegabile che il loro utilizzo abbia sostenuto attività dal mercato incerto e consentito l'accesso (instabile e precario) a un ampio numero di giovani scolarizzati a professioni coerenti con le loro aspettative. Per contro, la diffusione di contratti atipici, come dimostrato da numerosi studi e ricerche empiriche, ha generato l'effetto di polarizzare il mercato del lavoro tra un'area relativamente protetta e una vasta schiera di lavoratori esposti a carriere insicure, fallendo nella sostanza l'obiettivo (mai realmente perseguito dai legislatori italiani) di coniugare flessibilità e sicurezza.

La stessa fonte statistica consente di quantificare anche numero di imprese e di occupati che possiamo idealmente assumere come riferimento convenzionale dell'universo indagato in questa indagine. In provincia di Torino le unità locali operanti nei diversi settori che costituiscono la galassia del terziario non avanzato, erano pari, nel 2009, a 86.635: quasi la metà delle unità locali (private) complessivamente presenti sul territorio. Gli addetti, quasi 280.000, rappresentano viceversa "solo" il 36% della forza lavoro impegnata nel settore privato della provincia di Torino. La frammentazione dei diversi settori, in particolare quello del commercio al dettaglio, spiega la minore incidenza del terziario a media e bassa qualificazione sul totale dell'occupazione. Un'incidenza solo relativamente bassa, giacché interessa un terzo abbondante dei lavoratori che operano nel settore privato.

Tabella 7 – Distribuzione imprese e occupati del terziario non avanzato

	Imprese		Occupati	
	v.a.	%	v.a.	%
Commercio al dettaglio	24.717	28,5	59.795	21,5
Commercio ingrosso e intermediazione	17.914	20,7	49.198	17,7
Alloggio, ristorazione e servizi annessi	9.940	11,5	32.935	11,9
Servizi sanitari e socio-assistenziali residenziali	9.599	11,1	25.610	9,2
Servizi alle persone	7.131	8,2	14.422	5,2
Servizi operativi alle imprese	5.646	6,5	37.747	13,6
Trasporti, noleggio e leasing	5.324	6,1	25.928	9,3
Riparazioni e manutenzioni	4.434	5,1	10.962	3,9
Magazzini e servizi logistici	892	1,0	12.343	4,4
Sport e intrattenimento	789	0,9	2.340	0,8
Raccolta, trattamento, risanamento rifiuti	249	0,3	6.406	2,3
<b>Totale</b>	<b>86.635</b>	<b>100,0</b>	<b>277.686</b>	<b>100,0</b>

Elaborazione su dati ISTAT – Archivio Statistico Imprese Attive (ASIA) – Unità Locali

È evidente che non si fa riferimento a sole attività scarsamente innovative o ad alta intensità di lavoro, né i quasi 280.000 addetti di questi settori sono poco qualificati o inseriti in mansioni semplici e ripetitive. Il dato restituisce la dimensione dell'occupazione complessiva nei diversi settori, includendo tutte le posizioni di lavoro, comprese le più qualificate. Ad esempio, le attività di logistica integrata utilizzano piattaforme informatiche sofisticate la cui gestione necessita di competenze professionali specifiche ed elevate.

Altrettanto si potrebbe dire della grande distribuzione, così come dei servizi di *facility management*; le stesse attività commerciali e i servizi di prossimità possono essere realizzate con forme molto innovative, che utilizzano gli strumenti del web 2.0. I servizi assistenziali e sanitari residenziali, infine, impiegano tutti personale molto qualificato (medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, psicologi, eccetera).

Tutte le attività considerate, inoltre, prevedono l'impiego di personale in possesso di *expertise* tecniche, legate al mestiere o relazionali, tutt'altro che banali: si pensi all'importanza della relazione con l'utenza nel settore sanitario, e, seppure con significati diversi, nel commercio e nei servizi turistici. È tuttavia in questi settori che si concentrano maggiormente le figure, di norma con livelli di scolarità medio-bassi o intermedi, che costituiscono il target della nostra indagine. Per ritornare all'esempio della logistica integrata, per un ingegnere informatico che gestisce una piattaforma logistica, si mobilita un esercito di fattorini, addetti allo smistamento, al confezionamento, all'imballaggio. Attività a basso valore aggiunto, con livelli di reddito medio bassi, che non richiedono un grado elevato di istruzione formale. Analoga "piramide" delle professioni si ritrova negli altri inclusi nella nostra analisi.

### **Composizione professionale**

Come si è detto, ai fini del presente lavoro si è optato per una definizione convenzionale, che include profili "intermedi" e "operai" di alcuni settori di attività rientranti nel campo dei servizi terziari. Scelta che da un lato comporta il rischio di sopravvalutare il numero delle figure, poiché – diversamente da quanto ipotizzato – molte figure intermedie o impiegate potrebbero effettivamente corrispondere a soggetti più qualificati (o comunque addetti a funzioni di coordinamento relativamente complesse o meglio remunerate) di quelli che interessano in questo caso. Dall'altro lato è una quantificazione per difetto, poiché non considera lavoratrici e lavoratori del terziario che rientrano formalmente in settori differenti ma che vi operano con mansioni del tutto riconducibili a quelli oggetto del nostro focus: tipicamente, il caso delle attività di logistica, che possono rientrare nel settore industriale o dei servizi, in ragione dell'esternalizzazione o meno di tali attività da parte della casa madre.

La riflessione sulla operaietà nel terziario è da situare nel quadro di una seconda "grande trasformazione", che ha modificato in profondità la composizione sociale del lavoro metropolitano. Per quanto basate su mix produttivi differenti, la composizione socio professionale delle grandi città tende a convergere: in tutte, nelle professioni *qualificate* è impiegato almeno il 40% degli occupati, in quelle di livello intermedio un terzo circa delle posizioni complessive, laddove gli occupati nelle attività *non qualificate* (ufficiali) si riducono al 15-20% circa del totale. Nel 2001, data dell'ultimo censimento generale della popolazione e delle abitazioni di cui sono disponibili i dati, rispetto alle altre maggiori città del Centro-Nord Torino aveva ancora una percentuale più elevata di "operai industriali", sebbene la trasformazione fosse già avvenuta e soprattutto destinata a una successiva accelerazione nel corso degli anni Duemila.

Tabella 8 – Distribuzione degli occupati per grande gruppo professionale nei maggiori comuni italiani (%). Anno 2001

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	TOT
Roma	10,26	3,88	7,59	0,43	13,92	12,27	22,14	16,75	10,52	2,25	100,00
Milano	11,67	4,15	7,88	0,29	12,67	10,61	21,55	18,54	12,07	0,57	100,00
<b>Torino</b>	<b>13,01</b>	<b>6,85</b>	<b>12,81</b>	<b>0,33</b>	<b>13,01</b>	<b>9,88</b>	<b>19,48</b>	<b>13,50</b>	<b>10,27</b>	<b>0,85</b>	<b>100,00</b>
Napoli	13,12	5,33	10,36	0,80	12,74	8,82	18,97	18,16	10,67	1,04	100,00
Genova	10,80	5,63	10,85	0,33	15,36	10,37	20,77	13,77	11,09	1,02	100,00
Bologna	9,65	4,95	9,53	0,32	12,99	10,31	20,80	18,89	11,85	0,71	100,00
Palermo	13,25	4,62	9,34	0,63	14,61	10,15	19,07	15,81	10,10	2,42	100,00
Firenze	10,54	4,44	9,73	0,38	14,95	9,83	19,85	16,93	12,42	0,93	100,00
Verona	11,76	5,98	11,53	0,88	14,00	9,94	20,21	13,40	11,34	0,96	100,00
Venezia	10,23	6,64	9,82	0,54	17,79	10,20	18,79	12,95	12,24	0,80	100,00
Bari	11,49	5,20	10,63	0,73	13,35	8,61	19,08	17,14	11,35	2,43	100,00

Nostra elaborazione su dati Censimento generale della popolazione e delle abitazioni, ISTAT, 2001

A- Svolge un lavoro operaio o di servizio non specializzato B- È addetto a impianti fissi di produzione, a macchinari, a linee di montaggio o conduce veicoli C- Svolge un'attività artigianale o operaia qualificata D- Coltiva piante e/o alleva animali E- Svolge un'attività di vendita al pubblico o di servizio alle persone F- Svolge un'attività impiegatizia di tipo non tecnico G- Svolge un'attività tecnica, amministrativa, sportiva o artistica a media qualificazione H- Svolge un'attività organizzativa, tecnica, intellettuale, scientifica o artistica ad elevata specializzazione I- Gestisce un'impresa o dirige il lavoro di strutture organizzative complesse L- Lavora nelle Forze Armate

Il confronto di medio periodo della struttura professionale provinciale, ricavata in base alla distribuzione degli occupati per gruppo professionale rilevata dall'indagine sulle forze di lavoro, pone in evidenza sia il processo di qualificazione del lavoro tra gli anni Novanta e gli anni Duemila sia un brusco arresto di questa tendenza a partire dal 2008. Gli ultimi anni, sembrerebbero al contrario connotati da un incremento delle posizioni lavorative meno qualificate, a fronte di un assottigliamento dell'esercito di *knowledge worker*. Per queste ragioni appare opportuno distinguere tra le tendenze di medio periodo (che in questa sede ricaviamo dal confronto tra strutture professionali del 1997 e del 2007) e indicazioni relative agli ultimi due-tre anni.

Nel decennio 1997-2007, nell'ambito di un incremento complessivo di quasi 80.000 unità lavorative, si erano guadagnati circa 150.000 occupati in attività qualificate, a fronte dei 36.000 persi nelle professioni intermedie e dei 32.000 in quelle non qualificate. Questa crescita è stata trainata dal forte incremento dei tecnici, il più rilevante in valore assoluto, e dei professionisti (il gruppo con l'incremento percentuale più elevato), a fronte di una rimarchevole contrazione (nella fascia intermedia) degli impiegati e (in quella non qualificata) degli operai generici. Dal punto di vista dell'incidenza sull'occupazione totale, le professioni qualificate sono passate in soli dieci anni dal 29,5% al 42,3% sul totale degli occupati provinciali; quelle non qualificate sono calate dal 21% al 16%; le intermedie dal 49,3% al 41,5%.

I fenomeni più rilevanti sono stati:

- L'ascesa dei tecnici qualificati nelle funzioni generali, commerciali e di vendita, dei settori finanziario e immobiliare, nei servizi pubblici, sociali, culturali e di quelli tecnico-industriali; questa crescita compensa la contrazione nelle funzioni impiegate tradizionali.
- L'incremento delle posizioni altamente specializzate e dei *professionals* – sebbene quantitativamente meno importante dei profili tecnici, è all'interno di quest'area che si è registrata una più significativa impennata delle posizioni, sia nell'ambito delle "professioni organizzative" sia nel mondo della ricerca e della formazione, tra gli ingegneri e gli architetti e nel settore dei servizi e produzioni culturali.
- La riduzione degli occupati nelle professioni intermedie appare in stretta relazione con la drastica diminuzione degli *impiegati d'ufficio* (scomparsa di oltre 30.000 unità) e degli *esercenti autonomi* del commercio. Gli altri gruppi mantengono a grandi linee le posizioni di dieci anni prima. L'area delle professioni non qualificate negli ultimi dieci anni si è decisamente assottigliata, in virtù della drastica riduzione degli operai non qualificati. È da notare che il peso delle figure non qualificate che operano nei servizi operativi e alla persona appare viceversa in solo lievissimo calo.

Tabella 9 – Occupati per grande gruppo professionale in provincia di Torino (anni 1997, 2007, 2008, 2010)

Torino	2010		2008		2007		1997	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
1- Dirigenti e imprenditori	38.954	4,2	39.225	4,0	37.008	3,9	27.341	3,1
2- Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata spec.	96.835	10,4	116.706	12,0	106.120	11,1	55.010	6,3
3- Professioni tecniche	215.032	23,1	233.000	24,0	262.556	27,4	177.131	20,1
4- Impiegati	106.387	11,4	108.158	11,1	102.815	10,7	131.319	14,9
5- Professioni qualificate nel commercio e servizi	139.131	15,0	133.123	13,7	129.861	13,5	133.552	15,2
6- Artigiani, operai specializzati e agricoltori	144.522	15,6	159.818	16,4	165.001	17,2	169.021	19,2
7- Conduttori impianti e addetti macchinari fissi e mobili	83.679	9,0	83.685	8,6	90.862	9,5	119.358	13,6
8- Professioni non qualificate	99.312	10,7	95.293	9,8	60.648	6,3	63.870	7,3
9- Forze armate	5.475	0,6	3.435	0,4	2.121	0,2	2.349	0,3
<b>Totale</b>	<b>929.326</b>	<b>100</b>	<b>972.443</b>	<b>100</b>	<b>948.239</b>	<b>100</b>	<b>878.951</b>	<b>100</b>
Professioni qualificate (Gruppi 1, 2 e 3)	350.821	37,7	388.931	40,0	405.684	42,3	259.482	29,5
Professioni intermedie (Gruppi 4, 5 e 6)	390.040	42,0	401.099	41,2	397.677	41,5	433.892	49,3
Professioni non qualificate (gruppi 7 e 8)	182.991	19,7	178.978	18,4	151.510	15,8	183.228	20,9
Forze armate	5.475	0,6	3.435	0,4	3.652	0,4	2.349	0,3
<b>Totale</b>	<b>929.326</b>	<b>100</b>	<b>972.443</b>	<b>100</b>	<b>948.239</b>	<b>100</b>	<b>878.951</b>	<b>100</b>

Elaborazione su dati ISTAT – Forze di Lavoro – Medie annuali

Per contro, tra il 2007 e il 2010, nel quadro di un'evidente contrazione occupazionale, che stando ai dati delle RCFL si aggirerebbe sui 43.000 addetti, si riscontrano aggiustamenti significativi e in controtendenza rispetto al periodo precedente nella distribuzione per profili occupazionali. Ribadita la scarsa affidabilità del livello di aggregazione provinciale di questa fonte, nel triennio in questione si sarebbero perse 55.000 posizioni qualificate (il 13,5% di quelle rilevate nel 2007), con un calo particolarmente significativo tra i tecnici (si parla di oltre 40.000 unità) e più contenuto (circa 10.000 unità) tra i *professional*. Cala lievemente l'occupazione tra i *profili intermedi* (7-8 mila unità, il 2%), ma è da osservare che tale perdita è da addebitare tutta alle figure artigiane e di operai specializzati (20.000 unità in meno), laddove le figure intermedie dei servizi e del commercio sarebbero cresciute di quasi 10.000 unità. Il dato più eclatante, tuttavia, è l'incremento quantitativo delle professioni non qualificate, che in breve tempo sembrano avere guadagnato 31.500 posti; in realtà le figure operaie industriali sono calate, mentre le altre professioni non qualificate sarebbero cresciute, tra il 2007 e il 2010, di oltre 38.000 unità.

Tabella 10 – Occupati per grande gruppo professionale in provincia di Torino (1997 e 2007)

	Variazione 1997-2007			Variazione 2007-2010		
	v.a.	Var %	Var incidenza	v.a.	Var %	Var incidenza
Professioni qualificate	146.202	56,3	12,8	-54.863	-13,5	-4,6
Professioni intermedie	-36.215	-8,3	-7,8	-7.637	-1,9	0,5
Professioni non qualificate	-31.718	-17,3	-5,1	31.481	20,8	3,9

Elaborazione su dati ISTAT – Forze di Lavoro – Medie annuali

Al di là degli effetti statistici, che enfatizzano oscillazioni annuali troppo repentine per essere acquisite nei reali termini quantitativi, è verosimile che nella crisi abbiano preso forma tendenze che sembrano parzialmente confutare l'idea ricevuta di una lineare e progressiva transizione del lavoro urbano alle posizioni di lavoro qualificato. In realtà, la terziarizzazione delle metropoli è fatta insieme di attività e professioni a elevata intensità di conoscenza e di servizi di prossimità, di cura e manutenzione della società urbana, di commercio, micro-logistica, servizi domiciliari, funzioni di supporto a imprese, istituzioni, famiglie. In questo campo, le posizioni qualificate non sono la maggioranza. Questa presenza appare dunque sostanziale all'economia urbana non meno di quella di designer, progettisti, professionisti dei media, del marketing, avvocati, consulenti e architetti.

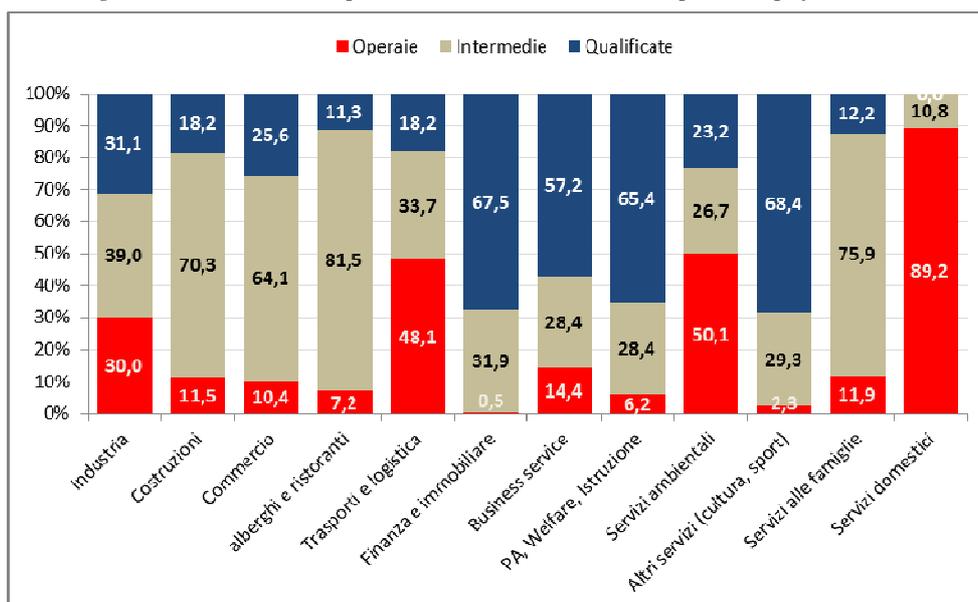
L'incremento quantitativo di questi nuovi operai rilevato nell'indagine sulle forze di lavoro negli ultimi anni è probabilmente frutto di un effetto statistico; occorre poi considerare l'impatto della sanatoria su colf e badanti introdotta dalla Legge 102 del 2009, che certamente ha contribuito all'emersione di figure fino allora operanti nel sommerso. La linea di tendenza è tuttavia incontrovertibile. I dati illustrati non considerano poi la presenza tutt'altro che marginale del lavoro sommerso: le unità di lavoro irregolari censite dall'ISTAT, in Piemonte, sono superiori al 10% del totale, inferiori alla media nazionale ma comunque niente affatto marginali. È superfluo sottolineare come il lavoro irregolare sia concentrato quasi esclusivamente nei settori oggetto di questo contributo: tra addetti ad attività domestiche e servizi presso le famiglie, nelle attività che utilizzano vaste quote di lavoro migrante. Nel 2008, per citare un esempio, i lavo-

operatori domestici con almeno un versamento contributivo erano, a livello regionale, oltre 51.000; si può stimare che in Provincia di Torino fossero almeno la metà del totale. Indagini del Censis e dell'AcI Colf affermano che i lavoratori domestici registrati sono circa la metà di quelli effettivamente operativi. Stando a queste stime, e visti i numeri complessivi, il fenomeno appare tutt'altro che numericamente limitato.

Per ottenere una valutazione quantitativa della consistenza di coloro che abbiamo definito operai del terziario, è necessario porre in relazione la composizione sociale del lavoro con la struttura produttiva. Preso atto che nel medio periodo la componente qualificata del lavoro è cresciuta in pressoché tutti i settori, è importante sottolineare che tale crescita è stata tutt'altro che omogenea. I settori che si distinguono per un'elevata percentuale di lavoratori qualificati sono: i- le attività di credito e assicurazione, ii- i servizi alla produzione, iii- i servizi pubblici (pubblica amministrazione, istruzione, sanità), iv- di servizi culturali. Per contro, la quota di lavoratori qualificati appare molto contenuta negli "altri terziari":

- Nel *commercio* e nelle *riparazioni* il 64% appartiene ai profili intermedi e il 10% degli addetti è un lavoratore non qualificato.
- Nel *turismo* e nella *ristorazione* solo l'11,3% è qualificato, ma l'81,5% appartiene ai profili intermedi.
- Nei *trasporti* e nella *logistica* il 48% è costituito da lavoratori non qualificati, il 34% da profili intermedi.
- Nei *servizi alle famiglie* (parrucchieri, riparazioni beni personali, lavanderie, estetica, ecc.) i lavoratori qualificati raggiungono il 12,2%, il 76% è rappresentato da intermedi.
- Nei *servizi domestici*, infine, non vi sono lavoratori qualificati e quasi il 90% è fatto di personale non qualificato.

Figura 4 - Distribuzione occupati nei settori di attività economica per livello professionale (2010)



Elaborazione su dati ISTAT – Forze di Lavoro – Medie annuali

Il terziario non avanzato, secondo questi dati, sarebbe composto prevalentemente da figure intermedie, impiegati o professioni qualificate dei servizi e del commercio, artigiani o operai specializzati nel caso dei servizi di riparazione o rivolti alle famiglie. Intuitivamente, dunque, non “operai” privi di qualifica. Rischiamando tuttavia quanto anticipato in sede introduttiva, obiettivo di questa ricognizione non è demarcare una irrintracciabile nuova composizione operaia, quanto fornire indicazioni relative al lavoro dei nuovi ceti popolari urbani nel campo delle attività di servizi. Lavori dunque svolti da soggetti cui sono normalmente richieste abilità relazionali, piuttosto che amministrative, capacità di autorganizzazione e gestione della propria attività, flessibilità, ma che a differenza di quanto accadeva nella società fordista non sono affatto considerabili, oggi, come professioni dei ceti medi: non lo sono per reddito, per status, per reputazione sociale. È la classificazione a tre gruppi, che abbiamo qui riprodotto per conformità alle analisi correnti sulla stratificazione professionale, che dovrebbe dunque essere rivisitata.

Ad esempio, tra le figure impiegate (il quarto grande gruppo professionale) troviamo oggi cassieri, operatori dei call center, personale addetto alla raccolta della documentazione, addetti agli sportelli di accoglienza, alle funzioni di segreteria, all’informazione alla clientela. Tra le professioni qualificate nel commercio e nei servizi, figurano vetrinisti, informatori commerciali, addetti vendita, camerieri, baristi, cuochi e aiuto cuochi della ristorazione collettiva, esercenti, tintori, lavandai, custodi, vigilanti, bodyguard, bagnini, addetti al disbrigo di pratiche. È evidente che in molti casi si tratta di attività che richiedono competenze, esperienza, abilità; attività, inoltre, che spesso non sono standardizzabili e che implicano la compresenza tra venditore e compratore del servizio (e per questo non sono, o sono solo parzialmente, sostituibili con tecnologia).<sup>10</sup> Ma anche il lavoro operaio industriale ha sempre richiesto una parte di queste qualità. Il lavoro operaio, anche in passato e a maggior ragione nei cicli della produzione flessibile postfordista, non coincide infatti con l’addetto alla catena di montaggio della grande fabbrica tayloristica. In realtà una parte importante dei profili intermedi dei servizi considerati rientrano a pieno titolo tra i nuovi ceti popolari, costituendo lo sbocco professionale dei soggetti con scolarità di base, o anche intermedia, cui tuttavia è precluso l’accesso a posizioni più complesse e remunerate.

Tenuto dunque conto dell’articolazione delle figure professionali nei servizi, e delle certo non trascurabili differenze (di professionalità, riconoscimento sociale ed economico) all’interno dell’universo in esame, e considerate quindi le differenze, per dire, tra un informatore commerciale e un lavapiatti, è possibile fornire una stima anche quantitativa dell’occupazione di ciò che genericamente si è definito terziario non qualificato. Incrociando la distribuzione degli occupati per settore di attività con la distribuzione per grande gruppo professionale (e accorpando questi in tre livelli, posizioni qualificate, intermedie e “operaie”), si ottiene una prima base empirica.

---

<sup>10</sup> Il fenomeno è noto come “sindrome di Baumol”, dal nome dell’economista che per primo ne definì chiaramente i caratteri, indica una tendenza all’aumento dei costi di produzione nei settori nei quali la tecnologia non può essere migliorata o aumentata senza snaturare il prodotto. Ciò vale, in specifico, in tutti gli ambiti nei quali l’erogazione della prestazione o del servizio scambiato sul mercato, implichi la compresenza del produttore del servizio e del compratore.

Tabella 11 - Distribuzione degli occupati in provincia di Torino per settore di attività e grande gruppo professionale (2010)

	Qualificate	Intermedie	Operaie	Totale
Agricoltura	1.458	16.836	318	18.611
Industria	73.590	92.371	71.032	236.994
Costruzioni	11.051	42.675	6.951	60.676
Riparazione; vendita carburanti	4.593	11.027	1.286	16.906
Commercio all'ingrosso	18.819	12.362	4.190	35.370
Commercio al dettaglio, riparazione beni personali	7.335	53.665	6.985	67.985
Commercio	30.747	77.054	12.461	120.262
Alberghi e ristoranti	4.770	34.576	3.055	42.402
Trasporti e logistica	8.614	16.014	22.825	47.453
Attività finanziarie e immobiliari	24.422	11.551	197	36.170
Business service	65.998	32.743	16.661	115.402
Pubblica amministrazione, welfare, istruzione	108.120	41.447	10.323	165.365
Servizi ambientali	1.863	2.141	4.014	8.017
Altri servizi (associazioni, cultura, sport)	18.451	7.899	617	26.967
Servizi alle famiglie	1.738	10.776	1.691	14.205
Servizi domestici	0	3.957	32.847	36.803
<b>Totale</b>	<b>350.820</b>	<b>390.040</b>	<b>182.991</b>	<b>929.326</b>

Nelle attività rientranti nel campo in esame sono presenti circa 145.000 occupati nei gruppi professionali intermedi e 104.000 nei gruppi non qualificati ("operai"). In totale, dunque, gli operai del terziario, intesi in questa forma allargata, sarebbero a livello provinciale all'incirca 250.000. Non siamo però in grado, in base a questi dati, di quantificare alcune figure professionali, come gli operatori dequalificati dei servizi sanitari e socio-assistenziali, o gli addetti ad attività di pulizia, vigilanza e altri servizi operativi alle imprese. Inoltre, così operando, non si distingue, tra i profili intermedi, tra coloro che effettivamente svolgono funzioni qualificate e coloro che, in base alle argomentazioni suesposte, possono essere assimilati alle professioni meno qualificate.

Al fine di ovviare a parte di queste indicazioni, appare opportuno ricorrere ad un'ulteriore affinamento dei criteri di ricerca. L'analisi è stata compiuta sulla distribuzione degli occupati ricavabile dalla rilevazione sulle forze di lavoro per classe professionale,<sup>11</sup> al fine di ottenere maggiori informazioni sulle attività effettivamente svolte. Questa scelta, ovviamente, accresce ulteriormente il problema della scarsa rappresentatività dei dati, ma consente d'altra parte di selezionare con maggiore cura le figure di nostro interesse. Su queste basi, escludendo dal totale i lavoratori indipendenti (partite Iva e titolari di piccole imprese) ad esclusione degli ambulanti e dei lavoratori in proprio rientranti nell'ultimo grande gruppo professionale, coincidente con le professioni non qualificate in senso stretto, si può stimare che i lavoratori rientranti tra i profili in esame siano pari a 217.000 unità a livello provinciale.

<sup>11</sup> In altri termini, al terzo digit della classificazione Istat delle professioni.

Tabella 12 - Distribuzione degli occupati in provincia di Torino per classe professionale (totale e indipendenti) – Anno 2010.

<b>Torino</b>	<b>V.a.</b>	<b>%</b>	<b>Ind</b>	<b>Tot</b>
Cassieri, addetti allo sportello e assimilati	6.246	0,67	0	6.246
Personale accoglienza, informazione della clientela	14.432	1,55	1.664	12.768
Esercenti e addetti alle vendite all'ingrosso	10.443	1,12	1.766	8.677
Esercenti e addetti alle vendite al minuto	50.622	5,45	20.026	30.596
Altre professioni qualificate nelle attività commerciali	4.648	0,50	1.024	3.624
Esercenti e addetti ai servizi alberghieri ed extralberghieri	592	0,06	100	493
Esercenti e addetti alla ristorazione e ai pubblici esercizi	35.554	3,83	10.558	24.996
Professioni qualificate nei servizi di tintoria e lavanderia	349	0,04	0	349
Professioni qualificate nei servizi personali e assimilati	14.562	1,57	5.188	9.375
Professioni qualifi. nei servizi di sicurezza, vigilanza e custodia	12.505	1,35	922	11.583
Artigiani e operai specializzati pulizia e igiene degli edifici	3.768	0,41	0	3.768
Conduuttori di veicoli a motore e a trazione animale	22.481	2,42	3.472	19.008
Conduuttori macch. movimento terra, sollevamento e maneggio dei materiali	5.237	0,56	393	4.845
Personale non qualificato di ufficio	2.247	0,24	127	2.247
Personale ausiliario di magazzino, comunicazioni e assimilati	10.361	1,11	1.005	10.361
Commercianti ambulanti	5.082	0,55	5.082	5.082
Personale non qual. nei servizi turistici	2.206	0,24	91	2.206
Personale non qual. nei servizi di istruzione ed assimilati	4.308	0,46	0	4.308
Personale non qual. nei servizi sanitari ed assimilati	1.134	0,12	0	1.134
Personale non qual. nei servizi ricreativi e culturali	808	0,09	510	808
Personale non qual. servizi pulizia, igienici, lavanderia e assim.	53.059	5,71	1.349	53.059
Personale non qual. addetto a servizi personali e collettivi	227	0,02	0	227
Personale non qual. addetto ai servizi di sicurezza	1.660	0,18	0	1.660
<b>Totale</b>	<b>262.529</b>	<b>28,25</b>	<b>53.277</b>	<b>217.418</b>

### Domanda delle imprese

Ulteriori indicazioni sul peso e sulla rilevanza occupazionale degli ambiti di attività esaminati sono ricavabili dall'analisi delle fonti relative alla domanda di lavoro. Le fonti considerate sono l'indagine campionaria Excelsior, realizzata annualmente dall'Unione delle Camere di Commercio, che fornisce (tra le altre informazioni) indicazioni relative alle assunzioni previste per l'anno futuro da parte degli imprenditori intervistati<sup>12</sup>; e l'analisi degli avviamenti al lavoro in base ai dati delle comunicazioni obbligatorie, forniti dai Centri per l'Impiego della provincia di Torino, e consultabili alla banca dati provinciale SILP.

<sup>12</sup> L'Unione Italiana delle Camere di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura, in collaborazione con il Ministero del Lavoro e con l'Unione Europea, realizza, a partire dal 1997, il "Sistema informativo per l'occupazione e la formazione" Excelsior, che ricostruisce annualmente il quadro previsionale della domanda di lavoro e dei fabbisogni professionali e formativi espressi dalle imprese. L'indagine è svolta in ogni provincia italiana dalla rete delle Camere di Commercio con interviste dirette o telefoniche (con tecnica CATI), coinvolgendo un campione di 100.000 imprese di tutti i settori economici e di tutte le dimensioni.

A livello nazionale, secondo le previsioni periodicamente fornite dalla rilevazione Excelsior, i settori in cui si prevede il maggiore numero di assunzioni, da tempo, sono quelli che costituiscono il bersaglio di questa ricerca: a inizio 2011 gli imprenditori prevedevano di assumere 167.000 lavoratori circa nel settore turistico, alberghiero e ristorativo, per quanto solo meno di un terzo (50.000 circa) delle assunzioni previste non erano stagionali; a seguire le costruzioni (99.000, quasi tutti non stagionali), quindi il commercio al dettaglio (86.000, di cui 23.000 stagionali), i servizi operativi e di supporto alle imprese (60.000), i trasporti e la logistica (55.000), le aziende rientranti nei servizi sanitari e socio-assistenziali, i servizi culturali e di commercio all'ingrosso.

*Tabella 13 - Assunzioni annuali previste in Italia, a inizio 2011, per settore  
(primi dieci settori in ordine di numerosità delle assunzioni)*

	<b>Assunzioni previste nel 2011</b>	<b>Di cui non stagionali</b>
Servizi di alloggio e ristorazione; servizi turistici	166.800	49.960
Costruzioni	99.070	89.070
Commercio al dettaglio	85.620	62.950
Servizi operativi di supporto alle imprese e alle persone	59.760	48.980
Servizi di trasporto, logistica e magazzinaggio	55.200	42.600
Sanità, assistenza sociale e servizi sanitari privati	38.200	32.450
Servizi culturali, sportivi e altri servizi alle persone	35.560	18.690
Commercio all'ingrosso	31.950	24.250
Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco	30.850	12.150
Industrie metallurgiche e dei prodotti in metallo	30.590	28.380

*Fonte: Indagine Excelsior 2011, Unioncamere*

Anche l'analisi delle professioni più richieste, sempre a livello nazionale, conferma l'importanza dal punto di vista occupazionale delle figure considerate in questa ricognizione. Come si può osservare, i tre profili più richiesti dalle imprese, rientrano infatti nel campo in esame: addetti alle vendite al minuto, personale non qualificato dei servizi di pulizia, addetti alla ristorazione e ai pubblici esercizi. Il dato evidentemente suggerisce anche altre riflessioni sulla natura della domanda di lavoro e indirettamente sulle specializzazioni produttive più diffuse nel paese, che tuttavia condurrebbero lontano dagli obiettivi di questo contributo.

Tabella 14 - Assunzioni annuali previste in Italia, a inizio 2011, per tipo di professione  
(prime venti professioni in ordine di numerosità)

Grande Gruppo Prof.*	Professione	N°
5	Addetti alle vendite al minuto	59.110
8	Personale non qualificato nei servizi di pulizia, igienici, di lavanderia ed assimilati	44.170
5	Addetti alla ristorazione ed ai pubblici esercizi	39.880
3	Tecnici dell'amministrazione e dell'organizzazione	30.420
6	Operai specializzati addetti alle costruzioni e al mantenimento di strutture edili	29.950
6	Operai specializzati addetti alle rifiniture delle costruzioni	27.400
7	Conducenti di veicoli a motore	25.710
4	Personale di segreteria ed operatori su macchine di ufficio	24.300
4	Personale addetto alla gestione degli stock, degli approvvigionamenti e dei trasporti	17.510
3	Tecnici dei rapporti con i mercati	17.380
6	Meccanici, montatori, riparatori e manutentori macchine fisse e mobili	17.150
5	Professioni qualificate nei servizi personali e assimilati	16.100
3	Tecnici delle scienze ingegneristiche	11.810
8	Personale ausiliario di magazzino, spostamento merci, comunicazioni ed assimilati	11.760
4	Personale addetto all'accoglienza, all'informazione e all'assistenza della clientela	10.940
6	Fonditori, saldatori, lattonieri, calderai, montatori di carpenteria metallica e assimilati	10.080
3	Tecnici paramedici	9.670
4	Cassieri, addetti allo sportello ed assimilati	9.480
2	Specialisti in scienze matematiche, fisiche e naturali	8.550
2	Specialisti delle scienze gestionali, commerciali e bancarie	8.520

Fonte: Indagine Excelsior 2011, Unioncamere

\* Riferimento al grande gruppo professionale secondo la classificazione ISTAT delle professioni.

Le previsioni raccolte, alla stessa data, tra le imprese della provincia di Torino, confermano nella sostanza le tendenze nazionali. Il settore in cui era previsto il maggiore numero di entrate era rappresentato dal commercio e dalle riparazioni, 4.370 assunzioni previste, di cui 2.410 di livello operaio. Tra i settori di nostro interesse, gli alberghi, ristoranti e servizi turistici si collocavano al terzo posto, i trasporti al quinto, le attività di pulizia e manutenzione al sesto. È utile considerare che, nello stesso anno, si prevedeva un numero di uscite superiore alle entrate in quasi tutti i settori.

Tabella 15 – Entrate e uscite annuali previste in provincia di Torino, a inizio 2011, per settore (primi venti settori in ordine di numerosità delle assunzioni), profilo richiesto

	Entrate				Uscite	Diff entrate/uscita
	Dip	Dirig	Impieg	Operai		
Commercio e riparazione veicoli	4.370	10	1.940	2.410	4.700	-330
Costruzioni	3.580	0	620	2.950	4.730	-1.150
Alberghi, ristoranti, servizi turistici	3.360	0	160	3.200	3.140	220
Sanità, assistenza, istruzione, cultura e intrattenimento	2.420	10	1.330	1.080	2.120	300
Trasporti e attività connesse	2.000	10	780	1.210	2.420	-420
Pulizia e manutenz. edifici e paesaggio	1.650	0	90	1.560	2.080	-430
Fabbricazione prodotti in metallo	1.600	0	130	1.470	2.100	-500
Industrie dei mezzi di trasporto	1.390	20	470	900	1.650	-260
Servizi media, consul. legale e amministr.,noleggio, vigilanza	1.350	10	1.010	320	1.340	10
Studi professionali	1.310	0	1.300	10	1.150	160
Servizi informatici	1.190	30	1.070	80	1.470	-280
Servizi avanzati di consulenza tecnica	1.110	20	1.000	90	1.050	60
Alimentari, tessile, legno-mobili, carta	910	10	200	700	1.380	-470
Chimica-plastica, metallurgia, lavor. minerali non metalliferi	810	10	230	580	960	-150
Altri servizi alle persone	740	0	120	620	710	30
Fabbricazione macchinari e apparecchiature	700	10	220	480	1.020	-320
Servizi alle imprese per le funzioni d'ufficio	540	10	370	160	610	-70
Servizi del credito	430	10	420	0	530	-100
Industrie macchine e apparecchiature elettroniche	380	10	240	140	500	-120
Public utilities	380	0	100	280	430	-50

Fonte: Indagine Excelsior 2011, Unioncamere

Un ulteriore indicatore della domanda di lavoro espressa sul territorio è offerto dagli avviamenti al lavoro registrati dai Centri per l'Impiego della Provincia.<sup>13</sup> Tralasciando le variazioni annuali, che registrano andamenti discontinui e dipendenti da fattori contingenti, è da osservare che nel medio periodo, a fronte di un generale rallentamento della domanda, sono stati i settori del terziario a produrre nuovi avviamenti.

<sup>13</sup> La banca dati provinciale SILP riceve e archivia le informazioni relative ad avviamenti, trasformazioni e cessazioni di tutti i rapporti di lavoro dipendente e parasubordinato, che ogni datore deve obbligatoriamente comunicare all'autorità pubblica. Per questa ragione il dato è puntuale e attendibile. È tuttavia importante rimarcare che gli avviamenti al lavoro, ossia le sottoscrizioni di nuovi contratti, non possono essere identificati con i "posti di lavoro", perché nel corso di un anno possono essere registrati diversi avviamenti in capo alla stessa persona fisica (nel caso della somministrazione di lavoro anche decine di avviamenti). Il dato restituisce dunque la dimensione della domanda.

Tabella 16 – Avviamenti al lavoro in provincia di Torino per settore economico, serie 2008-2011

Settore (Ateco 2007)	I Semestre				Variazione % 2011/2008
	2008	2009	2010	2011	
C- Manifatturiero	42.439	18.369	23.899	30.364	-28,45
G- Commercio e riparazioni	18.276	18.467	22.046	19.978	9,31
I- Alberghiero e ristorazione	25.997	18.268	21.373	19.658	-24,38
P- Istruzione	16.940	11.839	13.398	15.355	-9,36
N- Servizi imprese (tra cui vigilanza e noleggio)	13.376	10.212	11.268	11.726	-12,34
M- Attività professionali	10.993	8.579	9.981	11.297	2,77
J- Servizi di informazione e comunicazione	14.094	17.345	10.750	10.852	-23
F- Edilizia	12.914	9.737	9.764	9.637	-25,38
T- Lavoro domestico e assistenza familiare	8.302	11.953	6.628	9.605	15,7
S- Altri servizi	5.851	6.051	6.403	7.929	35,52
H- Trasporti e logistica	10.396	7.224	6.819	7.249	-30,27
R- Intrattenimento e beni culturali	4.466	4.509	5.815	6.090	36,36
Q- Sanità e assistenza sociale	5.741	5.598	5.993	5.540	-3,5
K- Attività finanziarie e assicurative	2.677	2.669	1.642	2.041	-23,76
A- Agricoltura e pesca	2.161	1.879	1.798	1.864	-13,74
O- P.A. e difesa	2.987	2.608	2.663	1.747	-41,51
L- Attività immobiliari	1.452	1.120	1.030	935	-35,61
E- Public utilities (acqua e rifiuti)	1.572	1.071	813	803	-48,92
D- Public utilities (energia e gas)	243	290	386	578	137,86
B- Attività estrattive	79	62	41	92	16,46
U- Organi extraterritoriali	45	34	12	15	-66,67
<b>Totale</b>	<b>201.001</b>	<b>157.884</b>	<b>162.522</b>	<b>173.355</b>	<b>-13,75</b>

Fonte: Banca dati SILP – Provincia di Torino

Limitando lo sguardo alle figure professionali più richieste dalle imprese nella sola città di Torino, secondo le indicazioni fornite dall'Osservatorio del Mercato del lavoro cittadino basate su un'analisi condotta nel 2009, le più richieste dal mercato del lavoro urbano rientrano in gran parte nell'altro terziario che costituisce il bersaglio di questa ricognizione. Articolando il dato per genere si evince che le figure più richieste sono:

- Per le donne – collaboratori domestici (11,0%), camerieri (8,8%) commessi e assimilati (6,2%), Tecnici vendita e distribuzione (5,5%), operai dei servizi igiene e pulizia (4,3%).
- Per gli uomini – camerieri (7,6%) personale cinematografico (6,3%), operatori apparecchi ripresa audio-video (6,1%), facchini, addetti spostamento merci (4,2%) manovali e personale non qualificato dell'edilizia civile (4,1%). Il grande numero di figure legate al mondo delle produzioni cinematografiche è facilmente spiegato con le modalità di lavoro nel settore: come è noto, il mondo del cinema offre impieghi a termine, in alcuni casi anche per uno o pochi giorni. Tra questi avviamenti troviamo il gran numero di comparse che hanno lavorato sui set torinesi.

Tabella 18 – Gli avviamenti al lavoro a Torino nel 2009 – Le prime cinquanta figure professionali

	N.	%
Camerieri	14.638	8,3
Collaboratori domestici	11.573	6,6
Registi, direttori artistici, attori, sceneggiatori e scenografi	8.588	4,9
Commessi e assimilati	8.347	4,7
Tecnici vendita e distribuzione	6.675	3,8
Operai addetti ai servizi igiene e pulizia	5.689	3,2
Operatori apparecchi ripresa e la produzione audio-video	4.948	2,8
Facchini, addetti spostamento merci	4.902	2,8
Hostess, steward	4.450	2,5
Personale segreteria	4.355	2,5
Insegnanti elementari	4.046	2,3
Compositori e musicisti	3.859	2,2
Addetti all'assistenza personale a domicilio	3.492	2,0
Segretari, archivisti, tecnici affari generali	3.301	1,9
Manovali e personale non qualificato dell'edilizia civile	3.262	1,8
Centralinisti e telefonisti	2.983	1,7
Cuochi alberghi e ristoranti	2.728	1,5
Personale non qualificato attività industriale	2.649	1,5
Baristi e assimilati	2.434	1,4
Ricercatori, tecnici laureati	2.213	1,3
Insegnanti scuole materne	2.213	1,3
Tutor, istitutori, insegnanti formazione professionale	1.946	1,1
Tecnici informatici	1.847	1,0
Professori scuola secondaria superiore	1.841	1,0
Infermieri	1.804	1,0
Autisti taxi, conduttori automobili e furgoni	1.799	1,0

Osservatorio mercato del lavoro Torino

ASSI  
(IMPRESE, REDDITI, TERRITORIO)

I dati ci offrono una stima dell'occupazione nei settori terziari a media e bassa qualificazione e le caratteristiche della forza lavoro impiegata. Alcune interviste condotte a testimoni diretti – sindacati dei lavoratori e loro delegati, associazioni di rappresentanza, mondo bancario e assicurativo, soggetti dell'area *no profit* – si sono poste l'obiettivo, viceversa, di definire una *road map* “cognitiva” del lavoro operaio in ambito terziario, descrivere soggetti, temi, nodi. Come ci si può attendere il quadro è composito, le letture eterogenee quando non contrapposte. Quali sono dunque gli elementi pregnanti, quale il rapporto con il lavoro, quali i problemi, le aspettative, i desideri che innervano questo corpo sociale?

Settori e soggetti che s'inscrivono in un comune quadro regolativo, caratterizzato da una (più o meno accentuata) *moderazione* salariale e da condizioni di incertezza del lavoro e dell'accesso alle forme di protezione sociale, raccontano contenuti concreti e organizzazione del lavoro, condizioni materiali di vita e accesso ai consumi che si combinano in forme differenti. I piani che concorrono a definire lo spazio di ciò che abbiamo chiamato l'altro terziario sono molti e differenziati, ma la rilevazione fa emergere tre assi principali, sui quali sembra utile avviare un confronto: il sistema delle imprese, il problema del reddito, il ruolo del territorio.

### **Lavoro e imprese**

Se l'eterogeneità di settori e condizioni tipica del terziario non permette di identificare elementi comuni in senso forte, è tuttavia possibile tracciare il perimetro di alcune “famiglie di esperienze” incardinate su minimi elementi costitutivi: senso e complessità dell'attività, livelli di autonomia e di controllo della prestazione, tempi, luoghi, ricompense.

Proviamo a collocare i lavori in esame lungo una ideale polarizzazione tra eterodirezione e autodirezione. Ad un estremo il lavoro terziarizzato industriale, che porta con sé subordinazione gerarchica esplicita e attività di servizio in senso stretto caratterizzate da un'elevata standardizzazione (es. la preparazione dei carrelli mensa). All'estremo opposto il lavoro di cura e assistenza, che richiede risposte e soluzioni individualizzate per ogni singolo assistito. In mezzo, tutte le possibili combinazioni di saperi, prescrizioni, autonomia e controllo della prestazione, che rendono difficile tracciare una classificazione univoca: se il lavoro terziario è stratificato, diverse sono le linee di demarcazione che dividono “alto” e “basso”, determinate come sono dal livello di competenze, dalla complessità della mansione, dalla fatica fisica, dal grado di eterodirezione e dalla combinazione di tutte le dimensioni descrittive. Il lavoro in un call center *in bound* richiede doti comunicative, capacità di cogliere i problemi, attitudine all'ascolto e pazienza, ma non prevede autonomia nella risoluzione dei problemi; genera un tipico senso di frustrazione che è stato descritto come la sensazione di “*non fare niente*”. Al contrario, attività come le pulizie civili consentono una certa autonomia nel gestire il lavoro quotidiano o fare fronte a richieste e imprevisti, anche quando gli skill generali (scolarità, competenze di base) richiesti sono limitati.

È l'impresa, agente che struttura il lavoro, a giocare il peso decisivo nella determinazione di tempi, ritmi, condizioni e in qualche misura contenuti della prestazione. In settori dove la frammentazione del tessuto produttivo e la volatilità delle imprese è particolarmente alta, le effettive condizioni di lavoro dipendono più dalla fragilità delle organizzazioni che dai contenuti delle attività; anche la dimensione della manualità e della fatica, che non è affatto estranea al mondo dei servizi, ne risente in misura consistente.

La dimensione ambientale è, come noto, elemento di rilevanza non secondaria nel determinare i livelli di soddisfazione relativi al lavoro, non a caso il mondo del lavoro si polarizza tra chi soffre situazioni di stress dovute alla cattiva qualità delle relazioni e chi considera il luogo di lavoro una "seconda famiglia". La componente di genere gioca un ruolo importante: sono soprattutto le donne ad amare o patire le relazioni sul luogo di lavoro, ammettendone l'importanza nella scala che determina il giudizio sulla propria condizione di vita. Emerge con chiarezza l'intreccio tra le diverse dimensioni che definiscono la prestazione di lavoro e la sua qualità, e le soggettività delle lavoratrici e dei lavoratori – il loro capitale culturale, le aspettative, le esperienze pregresse. Il giudizio, più spesso di quanto non si creda, è legato alla dimensione del senso o significato dell'attività svolta: addetti alle pulizie, operatori socio sanitari, assistenti familiari hanno una percezione precisa dell'utilità sociale dell'attività che svolgono e annettono una certa importanza alle gratificazioni immateriali derivanti dal lavoro e dal suo riconoscimento; nelle esperienze di chi lavora nel commercio e nella ristorazione, il livello di soddisfazione è associato in forma non casuale al riconoscimento sociale e alla possibilità di crescita professionale.

Nel terziario che si sta esaminando esiste uno zoccolo duro – tutt'altro che limitato numericamente – di lavoro in vari sensi *debole* in termini di competenze, qualifiche, contenuto concreto delle attività, reddito, tutele, fragile struttura d'impresa. Sull'ultimo punto giova ricordare il nodo delle imprese scarsamente capitalizzate, anche di medie dimensioni, ma con strutture organizzative non adeguate, che operano in regime di fornitura o in appalto in settori ad alta intensità di manodopera e basso valore aggiunto. Si tratta di settori altamente femminilizzati e con forte presenza di manodopera straniera, dove economia formale e informale spesso s'intrecciano. Tanto l'analisi dei numeri, quanto il lavoro sul campo, indicano nella frammentazione e debolezza del tessuto imprenditoriale uno tra gli elementi più problematici nell'universo dei servizi.

#### *Terziario di utilità sociale*

Un ampio segmento di lavoro terziario è fatto di servizi alla persona di natura socio-assistenziale. La progressiva ritirata dell'attore pubblico dalla gestione diretta dei servizi di *welfare* ha avuto come esito l'esplosione di attività erogate da soggetti privati o del terzo settore (in particolare, sul nostro territorio, della cooperazione sociale), generando un mercato privato ampio ma frammentato, dove un gran numero di persone opera alle dirette dipendenze delle famiglie per attività di assistenza. Una delle criticità della gestione privatistica di questo tipo di servizi è la concorrenzialità tra le esigenze di giusto salario per i lavoratori con le capacità di spesa delle famiglie. Ma la compressione delle risorse incide anche nelle strutture residenziali e semiresidenziali, la cui gestione è affidata prevalentemente a cooperative sociali. Un tempo attore "forte", con capacità di sviluppare partnership insieme all'attore pubblico per andare oltre l'orizzonte della riduzione dei costi, il movimento cooperativo ha offerto ai soci-lavoratori una certa stabi-

lità, condizioni di lavoro dignitose, occasioni formative. Ma con l'aggravarsi della crisi del *welfare* locale, il mondo delle cooperative appare sottoposto a pressioni che inevitabilmente erodono parte di queste prerogative.

#### *Terziario dei servizi alle imprese esternalizzati*

Si fa riferimento qui ai servizi esternalizzati dalle imprese e dalle organizzazioni pubbliche, in un *range* molto esteso che include le varie attività della catena logistica (approvvigionamento, smistamento, trasporti, imballaggi, magazzinaggio) ai servizi operativi (pulizie, mensa, sorveglianza non armata, servizi di reception, assistenza, call center), sono certamente i più analizzati della Torino post fordista,

Si tratta di attività che richiedono talvolta competenze e attitudini relazionali relativamente complesse, e che catturano anche lavoratori con livelli di scolarità intermedi o medio-alti, ma raramente offrono stabilità e opportunità di crescita o di carriera. Le imprese fornitrici di servizi a medio e basso valore aggiunto – spesso poco orientate all'innovazione, fragili dal punto di vista del posizionamento di mercato e degli assetti competitivi – recuperano margini sul fattore lavoro attraverso l'ampliamento delle forme di flessibilità e la compressione dei costi. Contratti di riferimento più poveri determinano, per i lavoratori transfughi del settore industriale, condizioni di lavoro di norma più precarie e meno tutelate degli operai dell'industria. Secondo alcuni intervistati, hanno effetto anche nella percezione soggettiva delle persone rispetto al proprio posto nel mercato del lavoro, per cui allontanandosi dal "*cuore della produzione*", "*a ogni passaggio hai la sensazione di essere meno tutelato, all'ultimo anello della catena dell'indotto ti senti molto più vulnerabile che al centro del sistema anche a parità di condizioni contrattuali (Caritas 1)*".

Percezione ampliata, presumibilmente, dalla sensazione di fare parte di un arcipelago di realtà non comunicanti, che possono facilmente essere messe in concorrenza le une con le altre. La frammentazione derivante dalle terziarizzazioni di fasi del processo produttivo, d'altra parte, ha investito anche settori non industriali come le attività di *public utility*, telecomunicazioni, trasporti stradali, aerei e ferroviari.

#### *Terziario nello spazio urbano*

Il mondo dei servizi del commercio e del turismo è forse quello dove più chiaramente si può leggere l'ambivalenza della nuova condizione operaia del terziario. Da un lato la frammentazione del tessuto produttivo, che accanto ai giganti della grande distribuzione vede la presenza d'imprenditoria minuta e familiare, l'estrema volatilità delle forme di lavoro, un'altissima incidenza di forme contrattuali atipiche e orari flessibili, salari mediamente bassi; dall'altro attività che sempre più richiedono capacità e abilità relazionali tipiche di un'economia fondata sulla conoscenza. Così un rappresentante del settore del commercio, confutando la definizione di terziario a bassa qualificazione, individua nella dotazione di un "*capitale culturale generico*" (più che in quello specifico) un pre-requisito indispensabile per operare in un settore ad alta intensità relazionale, e rivendica l'importanza dei fattori cognitivi e immateriali come elemento costituente e fonte di vantaggio competitivo per le imprese del settore: "*L'accoglienza è un fatto immateriale che si apprezzerà sempre di più (Associazione datoriale 2)*".

Sono questi i servizi che innervano la vita della città, che nella “grande trasformazione” terziaria di Torino hanno assunto sempre maggiore rilevanza e tuttavia restano ai margini del dibattito pubblico. Servizi turistici, call center, pubblici esercizi e attività commerciali sono spesso anche il primo contatto con il mondo del lavoro per tanti giovani impegnati in un percorso di studi. Per alcuni si tratta di un’esperienza tangenziale rispetto alla dimensione di studente, per altri rappresenta una fonte di sostentamento o lo strumento per pagarsi gli studi. Alcuni restano nel settore anche al termine degli studi, approdati o arenati nell’altro terziario.

## **Risorse e opportunità**

### *Reddito*

Il reddito è uno dei nodi critici per i lavoratori del terziario, come confermano i dati ISTAT sulle retribuzioni medie per settore. Se nel 2011 le retribuzioni *lorde* per unità di lavoro erano pari in media a 29.856 euro, e quelli dei servizi in genere a 28.686, alcuni tra i *nostri* settori si situavano in posizione peggiore: 26.308 per commercio e riparazioni, 22.257 per alloggio e ristorazione, 21.063 per altri servizi sociali e personali. Dati leggermente più datati, ma più articolati settorialmente (lavorando sui settori di attività raggruppati per contratti) mostrano come, a fronte di un indice generale pari a 100, molti settori del terziario si posizionino su valori inferiori alla media.

Certamente il problema del basso reddito non è esclusivo dei settori dei servizi, esiste in Italia una difficoltà diffusa e pervasiva che riguarda gran parte del lavoro salariato e coinvolge anche un ampio spettro di figure professionali che rientrano nel mondo del lavoro parasubordinato e del cosiddetto lavoro autonomo di seconda generazione.<sup>14</sup> Tuttavia alcuni settori (pulizie, vigilanza, pubblici esercizi, alberghi) presentano un indice nettamente più basso non solo della media generale, ma dello stesso comparto dei servizi, e inferiore a quello dell’industria che a sua volta non raggiunge l’indice generale. Ancora più preoccupante, alcuni registrano una tendenza al ribasso nel medio periodo, con una diminuzione tra il 2005 e il 2009, che peraltro non intercetta ancora l’impatto sui salari della crisi in atto.

Le testimonianze confermano naturalmente questo dato e ne mostrano le articolazioni meno evidenti. Se i diversi contratti nel settore dei servizi determinano livelli di reddito complessivamente inferiori alla media generale nazionale, è dall’intreccio tra compensi medi bassi (da contratto) e tempo di lavoro parziale che emergono i maggiori problemi. Il lavoro a tempo parziale in alcuni casi è sotto le 20 ore di un part-time tradizionalmente inteso, e spesso non genera redditi capaci di garantire livelli di autonomia. Chi vuole raggiungere un reddito accettabile, lo fa lavorando di più: turni lunghissimi e straordinari sono per molti – soprattutto uomini, molti migranti – la condizione.

---

<sup>14</sup> Bologna, Sergio – Fumagalli, Andrea (a cura di), *Il lavoro autonomo di seconda generazione*, Feltrinelli, Milano 1997.

Tabella 19 – Indice retribuzioni secondo contratti nazionali

RAGGRUPPAMENTI DI CONTRATTI	2005	2006	2007	2008	2009
Industria	93,4	92,8	94,5	93,7	94,9
Industria in senso stretto	93,3	93,0	94,3	93,6	94,6
Edilizia	93,5	91,8	95,4	94,2	96,7
Servizi privati	99,2	95,7	97,8	96,4	96,9
Commercio	93,8	90,2	91,9	90,5	91,6
Trasporti, servizi postali, attività connesse	106,9	104,6	107,1	104,6	105,4
Trasporti	110,4	107,6	110,1	107,7	108,7
<i>Agenzie recapiti espressi</i>	<i>97,0</i>	<i>93,8</i>	<i>96,0</i>	<i>94,1</i>	<i>92,9</i>
Attività connesse ai trasporti	98,9	98,9	100,1	97,9	98,1
<i>Servizi di magazzino</i>	<i>96,7</i>	<i>96,5</i>	<i>97,4</i>	<i>96,2</i>	<i>94,6</i>
Servizi di appalto dalle FS	90,4	94,8	92,1	93,5	96,2
Pubblici esercizi e alberghi	83,9	80,9	82,6	82,8	82,5
Altri servizi privati	83,7	80,2	83,0	79,5	81,3
Vigilanza privata	81,7	84,2	85,3	82,3	81,3
Pulizia locali	72,9	70,1	69,9	68,8	71,6
Servizi socio assistenziali	81,8	79,5	79,2	79,0	83,0
Lavanderia industriale	78,6	77,8	79,1	79,6	79,3
Totale settore privato	95,2	93,3	95,1	94,0	94,9
Attività pubblica amministrazione	115,8	122,3	116,2	120,0	117,0
<b>Indice generale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: ISTAT

*Consumi, stili di vita, indebitamento*

I bassi livelli di reddito incidono sulle condizioni di vita, sull'accesso ai consumi, sulla possibilità di garantire un futuro per sé e i propri figli. La dimensione generazionale gioca in questo senso a sfavore dei giovani. Tra i lavoratori più maturi, redditi non elevati ma sostanzialmente in linea con le retribuzioni di altri settori, una relativa certezza del posto di lavoro, minori difficoltà di accesso al mercato delle abitazioni, condizioni generali più favorevoli al risparmio e un'attitudine verso lo stesso, hanno consentito una certa stabilizzazione e un relativo benessere. Molti, "con qualche sacrificio", hanno acquistato una casa di proprietà e oggi mantengono i figli agli studi. Hanno goduto di un tenore di vita dignitoso e modelli di consumi non dissimili dalle altre componenti più integrate del mercato del lavoro: vacanze estive (magari "al paese", per non spendere troppo), un'auto in famiglia, la possibilità di "togliersi qualche sfizio ogni tanto" e soprattutto la tranquillità di riuscire a fronteggiare gli imprevisti senza precipitare nella povertà.

Tra le generazioni under 35, queste sicurezze sono venute meno. La mobilità sociale è interrotta: i giovani partono da condizioni più favorevoli rispetto a quelle dei genitori, ma senza prospettive di miglioramento, nel quadro di incertezza derivante dai processi di deregolamentazione del mercato del lavoro e in condizioni materiali difficili. Stili di vita e aspirazioni non sono dissimili dai coetanei dei ceti medi urbani: ambiscono all'accesso al *leisure* (vacanze, palestra, discoteca) e ai beni materiali e high-tech tipici delle giovani generazioni. Spesso vorrebbero una maggiore autonomia (abitativa, con formazione di una famiglia

propria) inibita anche da difficoltà economiche che non consentono progetti di medio periodo. Pure lontani dalla retorica del risparmio e del sacrificio dei genitori, molti aspirerebbero a progettare il proprio futuro, ma sentono di non avere i mezzi adeguati per farlo. Generazioni diverse sono oggi impegnate a difendere quanto ottenuto, da sé o dalla famiglia di origine: uno stile di vita che, almeno apparentemente, non è molto diverso da quello dei ceti medi, ma il benessere conquistato appare tuttavia precario.

Negli ultimi anni, infine, su tutti si scaricano le conseguenze della crisi: riduzione del lavoro e del reddito, perdita del potere d'acquisto, rischio di disoccupazione. Tra le conseguenze anche un diffuso ed elevato livello di indebitamento che tende a divenire cronico: *“Molti soci non ne escono: vanno a rinegoziare il debito, magari per pagarsi quello precedente. I prestiti funzionano un po' come i mutui, tu prima inizi a pagare gli interessi, poi a estinguere il debito e c'è chi passa la vita a estinguere gli interessi e il debito aumenta, abbiamo gente che ha 10-15.000 euro di debito. Su questi stipendi vuol dire rate di 100 euro al mese e con 100 euro resti indebitato a vita (Dirigente cooperativa 1)”*.

I motivi alla base dell'indebitamento sono i più diversi: in molti casi il finanziamento è acceso per fare fronte a spese ordinarie che diventano sempre più pesanti da sostenere, come le rate del mutuo, gli arretrati di bollette, multe, cartelle Equitalia (*“tantissime”*), oppure per spese impreviste (dentistiche) o per coprire i costi legati agli studi dei figli. Oppure per accedere a beni di consumo come l'auto, la televisione, il *leisure* (vacanze, beni voluttuari). Per i redditi bassi, alcuni beni sono accessibili unicamente attraverso il ricorso al credito, sia attraverso soggetti bancari tradizionali che in buona misura si stanno attrezzando per fornire servizi dedicati ai percettori di bassi redditi, perché *“dove c'è una criticità c'è un'occasione”*, sia attraverso agenzie che offrono risposte anche ai meno solvibili ma impongono condizioni particolarmente svantaggiose. Agenzie che si nutrono *“della scarsa educazione ai temi del credito”* da parte di chi è più debole o deprivato culturalmente, ma anche *“del bisogno di molti”* e della rigidità del sistema bancario con le relative *“difficoltà di risposta sui profili che generano maggiori problemi di solvibilità (Banca 1)”*.

Accanto alle tradizionali società finanziarie, sono molti gli strumenti che favoriscono alti livelli d'indebitamento delle famiglie: carte *revolving*, acquisti a rate con importi piccoli ma interessi alti, fino alle forme illegali di usura. Forme di educazione al credito, prestiti aziendali a tassi agevolati sono proposte come soluzioni per mitigare gli effetti più perversi dei processi d'indebitamento, insieme a linee di finanziamento *ad hoc* ormai in fase di studio presso la maggioranza degli istituti di credito. Con in tralice un nodo sociale che resta da sciogliere: livelli di reddito bassi che si accompagnano a legittime aspirazioni all'accesso a stili di vita “normali”.

In un quadro bidimensionale, un mondo a parte sembra rappresentato dai migranti: radicalmente diverso l'orientamento del lavoratore che mantiene la famiglia nel paese di origine e punta a comprimere i consumi all'essenziale massimizzando il risparmio, dal lavoratore che ha traslocato la propria famiglia. Sempre più spesso, tra gli operai dei servizi, si rintracciano giovani immigrati di seconda generazione, certamente più vicini ai coetanei italiani che ai propri genitori per quanto attiene gli stili di vita e di consumi.

### Casa

L'accesso all'abitazione, in particolare nelle aree metropolitane dove i prezzi di vendite e locazioni sono sempre meno accessibili ai bassi redditi, è uno dei maggiori problemi per i nuovi ceti popolari del terziario, soprattutto se giovani, precari, poveri, donne e migranti affetti da compensi bassi, incertezza del lavoro e discontinuità del reddito.

A Torino, più che in altre città italiane, è alta la percentuale di famiglie che non posseggono un alloggio di proprietà e abitano case in locazione. La limitata disponibilità di abitazioni dell'edilizia sovvenzionata e la difficoltà di stipulare affitti concordati fa confrontare la domanda abitativa con i valori di mercato correnti, cresciuti in misura consistente nell'ultimo decennio e mediamente superiori di cinque volte rispetto ai canoni dell'edilizia convenzionata. La crescita dei canoni e la nuova grande crisi, con effetto generato di precarietà del lavoro, ha precipitato una quota crescente di ceti medi e medio bassi nel rischio di sfratto per insolvenza. Nel 2011, con 2.343 casi, Torino è la prima città italiana per gli sfratti per morosità, più di Napoli (1.557) e di Milano (1.115). Con una percentuale di sfratti pari a uno ogni 360 abitanti, Torino quasi raddoppia Roma e Napoli (uno ogni 600 abitanti) e quadruplica Milano (uno ogni 1.200).

Anche quando non ha esiti drammatici, la condizione di affittuario può affliggere molti lavoratori di una condizione di nuova povertà, a causa dell'alta incidenza dal canone rispetto al reddito disponibile. Una situazione destinata verosimilmente a peggiorare – come denunciano le diverse associazioni inquilini – a causa delle aliquote IMU che potrebbero fare lievitare i canoni d'affitto e che, in assenza di provvedimenti contenitivi, riducono pesantemente la convenienza per i proprietari a stipulare contratti di affitto concordati. In questo modo viene depotenziato uno dei pochi strumenti in grado di incontrare le esigenze dei ceti meno abbienti.

Il problema è di ampia portata e coinvolge un grande numero di soggetti e gruppi sociali, e i lavoratori del terziario rientrano a pieno titolo tra questi. La situazione di *impasse* del mercato immobiliare, l'assenza di un piano organico per la casa, i costi elevati incidono pesantemente nelle scelte di vita delle persone. Così una separazione può essere il primo passo nel passaggio verso una situazione di nuova povertà, proprio a causa delle difficoltà di accedere e mantenere un alloggio: *“La prima causa di povertà in questo periodo storico, tralasciando il lavoro, è la separazione. Normalmente da una famiglia che si disfa ne consegue un adulto che finisce in dormitorio (quasi sempre il genitore maschio) e la madre con il bambino che si fa sfrattare per morosità (Dirigente Comune 1)”*.

Se il mercato della locazione non è favorevole ai progetti degli operai del terziario, anche sul fronte dell'acquisto la situazione è in rapido deterioramento. Negli anni passati, molti lavoratori dei settori meno retribuiti sono riusciti ad acquistare un alloggio, ma oggi il problema è *“stare dietro alle rate del mutuo, perché gli stipendi sono rimasti bassi e i mutui sono aumentati”*. Alcuni tentano di resistere comprimendo tutti gli altri consumi, altri ricorrono all'indebitamento, altri ancora devono rinunciare a un alloggio sul quale c'è stato magari un grosso investimento economico, progettuale e affettivo. Per chi non ha avuto la possibilità di acquistare un alloggio prima dell'impennata dei prezzi degli anni Duemila, o non ha approfittato della stagione dei mutui facili, il mercato dell'abitazione può essere semplicemente inaccessibile. I prezzi degli immobili, nonostante la crisi, scendono troppo lentamente e il sistema del credito è sempre più cauto nel concedere mutui a chi non concede adeguate garanzie di solvibilità.

*Tempi di lavoro e tempi di vita*

Tra i nodi problematici è la difficoltà ad armonizzare tempi di vita e tempi di lavoro. Vista la caratterizzazione femminile dei servizi, una riflessione sul tema della *conciliazione* tra lavoro produttivo e riproduttivo appare inevitabile, ma nei fatti l'elevata presenza di donne sembra più il pretesto per un ampio ricorso al tempo parziale e ad una flessibilità oraria spinta, più che lo stimolo alla ricerca di soluzioni organizzative nuove.

Orari flessibili, possibilità di turnazione 7 giorni su 7, orari serali, orari spezzati sono alcune delle variazioni possibili. Gli orari spezzati sono molto diffusi e implicano che un part-time venga suddiviso tra poche ore mattutine e poche pomeridiane o serali, in luoghi diversi e spesso distanti, con giornate che diventano lunghe anche quando le ore di lavoro effettivo sono poche. L'orario ridotto non è di per sé uno strumento di conciliazione e può divenire tale solo se iscritto in un'organizzazione che ne consenta una fruizione funzionale ai tempi di vita non lavorativa.

Ma questa sensibilità e capacità organizzativa sembra oggi essere poco presente e poco agita, legata com'è alle dimensioni, al posizionamento, alla struttura delle imprese. Il problema degli orari spezzati non a caso è molto presente nel settore pulizie, tra i micro operatori che lavorano su tanti piccoli appalti e le singole *colf*. Il lavoro nelle attività assistenziali e in quelle legate al *leisure* e tempo libero implica da sempre il lavoro serale, notturno, festivo. I processi di liberalizzazione degli orari commerciali hanno ampliato a gli ambiti e i soggetti sottoposti a questa estrema variabilità, senza che vi sia stata un'innovazione organizzativa, anche territoriale, in grado di assorbire gli effetti di tali processi. Per esempio, l'incidenza del tempo di trasporto è elevata poiché i lavoratori del terziario povero utilizzano quasi esclusivamente i mezzi pubblici e la rarefazione dei mezzi di trasporto pubblico oltre le ore "di punta", in un'area urbana che non vive più il tempo sociale determinato dai ritmi della fabbrica, è indicativa delle difficoltà della città di adeguarsi al mutamento nelle pratiche quotidiane.

Molti infine si prestano a turni lunghissimi come mezzo per raggiungere livelli di retribuzione buoni o accettabili, ne consegue una completa "colonizzazione" del tempo di lavoro sui tempi di vita, ma anche rischi per la salute che molti, in particolare giovani, tendono a sottovalutare.

**Protezione e prospettive**

Tematizzata o sottotraccia, la questione delle tutele *nel* lavoro e della garanzia *del* lavoro è ricorrente nelle testimonianze. Nel mondo degli operai del terziario convergono, infatti, elementi diversi che concorrono a definire un quadro di complessiva incertezza.

Alla debolezza del tessuto produttivo – un tessuto imprenditoriale polverizzato, popolato da agenti economici di ridotte dimensioni, come estremo limite singole famiglie e individui in veste di datori di lavoro – corrisponde la difficoltà del sistema della rappresentanza a misurarsi su temi e problemi radicalmente nuovi. Le rappresentanze delle imprese, concentrate sui temi fiscali e regolativi di ordine generale, non pongono al centro della riflessione l'obiettivo della crescita imprenditoriale, culturale e organizzativa delle associate (di cui pure riconoscono alcuni limiti). Le organizzazioni dei lavoratori, di fronte a questo mondo non sembrano ancora riuscite a colmare i maggiori vuoti di rappresentanza e visibilità che segnano il lavoro dei servizi.

Non siamo di fronte all'irriducibilità del lavoro autonomo di seconda generazione alle forme della rappresentanza del lavoro salariato, a una frattura senza possibilità di composizione, ma è certamente un rapporto complesso. Un dato aiuta a comprendere: tra i settori individuati sono in vigore 26 contratti principali di riferimento – sottoscritti da CGIL-CISL-UIL e dalle controparti nei diversi ambiti. A questi si aggiungono contratti come l'UNCI, sottoscritto dall'omonima associazione di rappresentanza e dalle diverse associazioni settoriali (della sanità, del commercio, eccetera), con retribuzioni inferiori anche del 20% rispetto alla media del settore, che rappresenta un elemento di *dumping* e spezza il già fragile fronte della rappresentanza del lavoro nel terziario. La frammentazione contrattuale, oltre a ostacolare un ragionamento ad ampio raggio sui lavori del terziario che punti a forme di ricomposizione, precipita nei diversi luoghi di lavoro. In un microcosmo come l'aeroporto di Torino, per fare un esempio emblematico, convivono una varietà di soggetti isolati tra loro: il bagaglio lasciato al check-in viene trattato da cinque aziende diverse prima di salire sull'aereo e lungo questi passaggi cambiano forme contrattuali, condizioni di lavoro, remunerazione. Altro esempio: nelle strutture assistenziali e sanitarie, lavoratori "esternalizzati" operano al fianco dei dipendenti della struttura, con un grado di tutele, garanzie e reddito inferiori.

I contratti collettivi che regolano le attività nei servizi incorporano forme di flessibilità elevate, che riguardano orari, modalità di turnazione, congedi, creando una giungla di situazioni e condizioni di lavoro molto diversificate e che faticano a fare massa critica. Dirimente il problema dell'accesso agli ammortizzatori sociali, da cui buona parte dei settori del terziario e dei soggetti economici che vi operano (in particolare le micro imprese, che sono maggioranza) sono esclusi. In caso di crisi i lavoratori non dispongono di alcun paracadute, escludendo il sussidio di disoccupazione. L'esperienza della Cassa Integrazione in Deroga, che ha offerto una buona copertura economica e la possibilità di percorsi di formazione, riqualificazione e orientamento, ha rappresentato in questo senso un passo in avanti per supportare lavoratori esclusi dal mercato del lavoro primario. Dall'intreccio di queste dimensioni, deriva una condizione di precarietà esistenziale incardinata nel legame indissolubile tra inclusione negli assetti produttivi e inclusione sociale. In assenza di una minima certezza del lavoro e del reddito, l'accesso ai beni primari come la casa, l'edificazione di un futuro previdenziale, il diritto alla salute e alla genitorialità ne risultano compromessi, tanto più in un momento di contrazione al sistema di *welfare* fino ad ora conosciuto.

In questa situazione, l'azione sindacale è difficile. Gli operai del terziario spesso ignorano l'esistenza stessa delle organizzazioni dei lavoratori o le guardano con diffidenza. L'estraneità culturale ed esperienziale è grande, soprattutto tra i più giovani, che vivono il sindacato "con senso di fastidio" guardando a funzionari e delegati come a chi "sta dentro il palazzo e a cui non frega niente dei loro problemi (Sindacalista 2)". A tale proposito, c'è chi dentro le organizzazioni fa autocritica: "La colpa del sindacato è non aver capito prima che non doveva occuparsi solo del mondo del lavoro garantito ereditato dai nostri padri, negli anni è sfuggito quello che stava accadendo nel basso (Sindacalista 4)". Prendere sul serio questi bisogni sembra il primo necessario passo per costruire forme di azione collettiva possibile; ricostruire relazioni nelle diverse "filieri" di attività sembra un altro passaggio obbligato.

Se le proiezioni della Ragioneria Generale dello Stato saranno confermate e i lavoratori dipendenti si troveranno, nel 2040, a ricevere una pensione poco superiore al 60% dell'ultima retribuzione, i livelli di reddito degli operai del terziario e le carriere discontinue difficilmente faranno loro raggiungere una pen-

sione superiore al minimo vitale. Colpisce tuttavia come di tale pericolo incombente vi sia poca traccia nelle storie raccolte attraverso le interviste dirette ai lavoratori, poche siano le strategie esplicitamente rivolte a rinforzare le condizioni future attraverso gli strumenti assicurativi e della previdenza integrativa a disposizione sul mercato. I nuovi ceti popolari sono dunque più cicale che formiche?

La preoccupazione per il futuro appare più che altro subordinata alla risoluzione dei problemi dell'oggi: le persone a basso reddito, costrette a scegliere dove allocare le proprie risorse, tendono a ridurre al minimo la spesa assicurativa e laddove si dia corso a un investimento progettuale – sul futuro proprio o della famiglia – sono privilegiate azioni e soluzioni “private”. I lavoratori più anziani investono nel futuro dei figli pagando gli studi universitari, piuttosto che sottoscrivere forme di assicurazione o previdenza; i migranti accumulano risparmi da inviare al paese di origine. Per tutti il raggio d'azione è fortemente condizionato dalla capacità di spesa attuale: un ragionamento collettivo su forme di risparmio e di previdenza integrativa per questi lavoratori non può perciò prescindere dalla valutazione della sostenibilità economica di tali forme.

## INTERVISTE

(12 STORIE)

**A., addetta vendite, 29 anni**

Io sono un tipo vecchio stampo. Anche se sono ancora giovane: ventinove anni. Mi accontento facilmente di quello che ho, anzi con quello che capita oggi mi ritengo sinceramente anche fortunata, perché lavoro mezza giornata, con un contratto part-time, ma percepisco uno stipendio abbastanza alto per il tempo di lavoro. O comunque lo stipendio me lo faccio bastare. Non ho nessuna particolare aspettativa, davvero sto bene così. Potevo avere di più e meglio, ma poteva anche andarmi peggio. Non ho rimpianti. Non mi sono mai pentita di non aver finito gli studi, visto che oggi non c'è diploma che ti garantisca il posto. In compenso nel tempo libero mi piace occuparmi della casa. Da buona meridionale mi piace tanto stare ai fornelli, e che il mio compagno trovi tutto pronto quando torna a casa. Mi piace divertirmi con i nostri amici, organizziamo cene con un sacco di persone: in questo senso mi vedo effettivamente un po' vecchio stampo, come le donne di una volta, che pensavano più alla casa e alla famiglia... Forse la tendenza per le donne di oggi è realizzarsi di più a livello di carriera. Invece il mio sogno è di avere una vita serena, e anche un po' spensierata. È questo che metto al primo posto.

Lavoro per la xxx, la catena di supermercati, da nove anni. Faccio l'addetta vendite, venti ore la settimana, sempre nel pomeriggio. La mia fortuna è che sono stata fra le ultime assunte con un orario prestabilito. Quelle dopo di me hanno dovuto vedersela con la flessibilità, magari il capo le chiama il giorno prima chiedendo di anticipare l'entrata. Come addetta vendite faccio un po' di tutto. Una volta c'erano suddivisioni di mansioni: c'era la cassiera, c'era lo scaffalista, c'era il magazziniere, c'era chi puliva, mentre ora tutti fanno tutto: dallo stare in cassa, a mettere a posto, fare le pulizie, andare in magazzino, caricare gli scaffali. Sopra di me ci sono dei responsabili, quindi sopra di loro c'è il capo filiale: è lui che gestisce tutto il lavoro e che stabilisce quotidianamente le mansioni del personale. L'entrata al lavoro funziona che io arrivo, chiedo cosa devo fare al capo filiale, e lui m'impone la giornata. Può variare da un'ora in cassa a tre in corsia, o viceversa; in corsia si mette a posto, ci si preoccupa della pulizia e si preparano gli scaffali. Nel mio negozio siamo in quindici: dieci addette vendita, quattro collaboratori responsabili e il capo filiale. In tutta Torino ci sono tante filiali, organizzate tutte con lo stesso sistema.

Io vivevo a Napoli. Nei dintorni di Napoli. La mia è una famiglia di agricoltori. Una famiglia all'antica. Io sono la seconda di quattro figli. Ho lasciato gli studi in quinta superiore, facevo agraria, e ho rincorso i miei sogni. Avevo conosciuto un ragazzo, che poi è diventato il mio compagno. Forse ero alla ricerca di una vita più serena, più bella, avevo voglia di novità, volevo sentirmi me stessa.

Però, effettivamente, Torino offriva più possibilità di Napoli. Sarà che la città è più grande, non so come dire: tutto è più a portata di mano, giù non è così. Così semplice, voglio dire. È una città che amo. C'è molto verde, non senti l'oppressione della grande metropoli. La gente è cordiale. Fra le città del Nord

ancora oggi la preferisco. Sono stata anche a Milano, anche a Verona, ma continuo a fare il tifo per Torino.

Ci ho messo un anno, o poco più, a trovare lavoro. Inizialmente ho usato un po' le conoscenze del mio ragazzo, che è nato qui, insomma mi sono appoggiata a lui. Poi ho consegnato i curricula vitae in vari negozi. Come si fa, quasi una specie di porta a porta. Prima o poi ti chiamano, succede sempre così. Ho lavorato tre mesi in un ipermercato e ho fatto tre giorni di prova in un negozio di abbigliamento. Quindi ancora lavoretti saltuari, finché non è arrivata la chiamata della xxx. Sono andata naturalmente a un colloquio, ma decisiva per l'assunzione è stata una prova un po' curiosa: da noi i prodotti di frutta e verdura vengono associati a un codice interno di quattro cifre, in tre giorni ho dovuto imparare a memoria trentatré codici, con relativo nome del prodotto associato. Una volta facevano questa prova, adesso non più. Comunque mi è andata bene e sono stata assunta.

Lo dico sinceramente: non avevo grandi desideri, non avevo progetti di carriera. Semplicemente avevo voglia di mettere su casa con il mio ragazzo e farmi una vita tutta nostra, serena e tranquilla. Nove anni fa ho scelto questo posto di lavoro essenzialmente per due motivi: innanzi tutto il part-time di venti ore settimanali, che mi lascia il tempo di godermi mezza giornata tutta per me, per i miei divertimenti: la palestra, il mercato, le amiche, il parco, una passeggiata in bici. Poi lo stipendio che per un part-time è molto buono, oggi arrivo a settecento euro. In due riusciamo a vivere bene. Conviviamo. Non mi sono sposata. E non abbiamo figli. Forse è per questo che sono serena. Abbiamo anche acquistato una casa, nella prima cintura di Torino. Non so se il giorno in cui decideremo di avere un figlio forse andrò un po' in crisi. Ma ancora ho tempo.

Intendiamoci, sul lavoro, non è che non ci siano problemi e tensioni. Per esempio, in quest'ultimo periodo le attrezzature scarseggiano, parlo di scope, palette, muletti, e quando si chiede spiegazione all'azienda ci viene detto che è tempo di crisi. Certe volte capita che noi andiamo al mercato a comprare scopa e palette perché loro non hanno i soldi! Capito?

Poi c'è la questione delle domeniche. Non mi tocca direttamente, perché il mio contratto non prevede il lavoro domenicale, ma c'è gente che non può rifiutarsi, perché l'azienda minaccia: "Potremmo prendere provvedimenti". Alludendo a esuberi. Dunque chi è costretto è costretto, altri magari lavorano la domenica per 50 o 60 euro, perché non hanno condizioni economiche molto belle. Fa rabbia perché liberalizzare le aperture doveva servire a far assumere nuovo personale, mentre alla fine usano gli straordinari. Aggiungiamo che non si fa carriera. Raramente capita che si scelgano i responsabili fra gli addetti alle vendite. Quasi sempre vengono assunti da fuori, già con una determinata mansione. C'è anche una discriminazione: i responsabili sono per lo più uomini, gli addetti alle vendite quasi solo donne. Infine c'è il tema della sicurezza. In dodici anni, in realtà, c'è stata solo una rapina: proprio a me. Un malvivente incappucciato con la pistola mi ha chiesto i soldi della cassa. Mi sono spaventata, lì per lì non ci credevo, mi sembrava un film.

Io sono delegata sindacale xxx. Ci sono anche xxx e xxx, è quest'ultima a contare il maggior numero di delegati, sei o sette. Sinceramente gli iscritti sono pochi, la gente non si iscrive facilmente al sindacato. Lo sciopero è un tabù. Facciamo una riunione annuale, aperta al personale dell'azienda di tutte le filiali di Torino. Ma di solito siamo pochissimi, anche soltanto in tre. Perché i più sono terrorizzati di essere con-

siderati sindacalizzati, di essere messi sul “libro nero”. È una sensazione apparente, questo terrore; anch'io prima vivevo così, con questa paura: a un certo punto ho avuto bisogno di rivolgermi al sindacato, e quando ho scoperto i miei diritti, l'azienda ha accolto le mie richieste, ed è finito tutto in maniera tranquilla. Non capisco perché le persone hanno paura a fare un determinato passo. Vengono da me, mi dicono che hanno un certo problema. Io dico: “Va bene andiamo insieme a parlarne”. Ma se devono affrontare l'azienda tendono a tirarsi indietro, hanno paura che magari ci possano essere ripercussioni, tipo sugli orari oppure sulle ferie, quindi indietreggiano e alla fine mi dicono “No, no, non ti preoccupare, ho risolto”. In realtà non hanno risolto nulla. Come sindacalista, i superiori mi evitano, perché ci sono effettivamente tante cose che non funzionano, e quando chiedo spiegazioni fanno allo scarica barile, così alla fine chi è colpevole di certi disguidi non viene mai fuori.

È un periodo che vedo tante persone tristi, rabbuiate, sia fra gli amici che fra i colleghi, perché magari non riescono a arrivare a fine mese, non riescono a soddisfare i loro desideri, magari anche solo una serata a cena o con gli amici. A me dicono di non fare figli, si pentono subito, anche se poi effettivamente il figlio è motivo di gioia. Nell'indecisione sono davvero combattuta. Lo confesso: non ho la certezza di volere un figlio. Cerco di spiegarmi: facciamo vacanze anche due volte all'anno, d'inverno andiamo in montagna a sciare, abbiamo più di un mezzo di trasporto e coltiviamo mille passioni, non una soltanto. La prospettiva della famiglia la vedo un po' come una barriera... Si sa che oggi un figlio costa. È brutto affermarlo, mi sento un po' egoista, ma è difficile rinunciare a quanto abbiamo, mentre il figlio va pianificato.

Io ho una mia teoria. Ho sempre pensato che la donna nella vita riuscirà solo in una cosa, o la famiglia, o la carriera. Io ho scelto la prima, anche se è solo una convivenza. Se fossi occupata tutto il giorno, arriverei a casa acida, addio serenità. Dunque io ho scelto la serenità in famiglia. Il mio compagno lavora come operaio in fabbrica, un lavoro anche un po' pesante... Lo posso accogliere anche con tranquillità, non è che quando arriva a casa io gli dico: “Fai questo, fai quello”. Ciò mi permette di avere uno stile di vita sereno, non solo in casa ma anche al lavoro. Per esempio sono molto brava a stare alla cassa, che è un lavoro pesante, perché ci vuole pazienza con i clienti, che spesso sono abbastanza irascibili, si arrabbiano per un nonnulla. E io, invece, rispondo con il sorriso. A questo ci tengo: ovunque sono, il sorriso è sempre sul mio volto.

### **B., servizio mensa, 50 anni**

Io vorrei cambiare lavoro. Ho un sacco di rimpianti. Il problema è che ti mettono subito dei paletti: intanto sei donna, poi hai cinquant'anni, quindi sei fuori dal mondo. Anche la mia dottoressa me lo dice: “Lo sa che lei non dovrebbe farlo questo lavoro?”. Ho un'ernia discale alla cervicale, è vero, non dovrei. Però le dico: “Cosa trovo una volta lasciato questo lavoro?”. Abbiamo due figli, uno di 23 e uno di 17. Il primo fa l'università e vende profumi porta a porta, una specie di lavoro da rappresentante per avere qualche soldo, mantenersi, anche se noi gli paghiamo gli studi. L'altro fa il secondo anno di grafico pubblicitario, non ha molta voglia di studiare. Io gli dico sempre: “Studia, sennò fai la fine di tua mamma”. Mio marito ha uno stipendio normalissimo. Con tanti sacrifici abbiamo comprato un modesto alloggio, ma le difficoltà restano. Se io non lavorassi, oggi come oggi non ce la fai.

Sono un'addetta al servizio mensa. Mi occupo di preparare i vassoi per i ricoverati, e di portarli nei reparti. Colazione, pranzo, merenda e cena. Lavoro per la xxx, che gestisce questo servizio per tre grandi ospedali torinesi. La xxx partecipa ovviamente alle gare d'appalto. Con gli tre ospedali, abbiamo attualmente un contratto biennale, che è stato appena prolungato di altri due anni. Siamo un centinaio di persone, divise su tre turni: mattino (8-12), pomeriggio (13-17) e sera (17-21). Serviamo millecinquecento pasti al giorno. Sono tantissimi. Inoltre ci occupiamo di una mensa aperta a infermieri, medici e parenti dei malati. Mediamente seicento o settecento persone. Per esempio io, questa settimana, faccio la pizza per questa mensa.

La cucina è nei sotterranei, ci lavorano tre cuochi, l'unico personale maschile. Preparano i piatti secondo le indicazioni raccolte dai dietologi il giorno prima. Il menù è fisso: invernale o estivo, ma ci possono essere più scelte. Come primi ho sei possibilità: pastasciutta al sugo o in bianco, riso in bianco o minestrina, e così via. La mattina il caponastro prepara il nastro, cioè il rullo su cui passano i vassoi e si riempiono delle pietanze. Assomiglia un po' a una catena di montaggio. Il caponastro appronta le cose che ci serviranno: mestoli, schiumarola, cucchiaino, la carta, e mette a riscaldare i piatti, che devono essere caldi. Sul vassoio c'è un foglio, con le pietanze che devo mettere: bisogna stare molto attenti alle allergie dei pazienti, perché rischiano di stare male o anche di morire. Si comincia con il primo, si passa al secondo, quindi è la volta dei contorni, finché si arriva alla fine del nastro, si toglie il foglio dei menù e si collocano i vassoi nei *burlodge*, che sono 35 grandi carrelli che pesano 350 chili. Quelli destinati ai due esterni vengono prelevati e trasportati con furgoni, mentre quelli dell'ospedale in cui si trova la cucina sono portati da noi attraverso i sotterranei e i montacarichi. La distribuzione dei piatti ai ricoverati viene invece fatta dal personale dei reparti. Una volta finito, puliamo il nostro posto di lavoro, c'è chi va a preparare la frutta per la sera, gli yogurt o il budino. Ognuno ha il suo compito, che può cambiare ogni giorno. Poi andiamo a ritirare i carrelli, dopo che i ricoverati hanno mangiato. Finito questo, può capitare che uno abbia il doppio turno, perché manca gente, sennò, finalmente, te ne vai a casa. Il mio turno è di quattro ore, alcuni invece ne fanno cinque. I cuochi osservano turni di otto ore. Oltre a questo, c'è la mensa per medici e infermieri che impiega più o meno sei o sette persone. Serve quotidianamente tanti clienti, che possono arrivare a seicento o settecento, come ho detto. La gente passa davanti alle nostre varie postazioni e sceglie i piatti di suo gusto. Come si vede, il servizio mensa ospedaliero è un'organizzazione veramente complessa. C'è una direttrice e sotto di lei due coordinatrici, che hanno il compito di organizzare i turni e stabilire le mansioni.

È un lavoro che comporta diversi problemi. Il più serio è trasportare questo grosso carrello chiamato *burlodge*. Una fatica che può comportare delle patologie. È affidato a una persona sola che dovrebbe in realtà spingerlo, ma siccome è alto centosettanta centimetri non riesci a vedere gli ostacoli davanti, per cui sei costretta a tirarlo. È questo sforzo a determinare patologie. La maggior parte di noi ha problemi alle spalle, io stessa torno oggi a lavorare dopo due mesi a casa, è la prima volta in dodici anni. Sto iniziando a pagare le conseguenze adesso. Facendo una risonanza magnetica ho scoperto di avere un'ernia cervicale. Rientro proprio oggi e spero di stare bene. Noi facciamo anche altri sforzi dannosi. Ad esempio solleviamo le ceste della frutta, che pesano attorno ai trenta chili, a volte ti scappano e ti procuri delle contusioni o veri infortuni. Una volta mi è scappato un plico di vassoi, gli ortopedici del Cto mi hanno ingessata, ho

avuto contusioni ai legamenti delle dita della mano sinistra. Quanto all'ernia non me ne ero accorta, sono una grande lavoratrice e cerco di non vedere il dolore; probabilmente ingessandomi mi hanno un po' danneggiato, mi è venuta una tendinopatia e ogni due tre giorni dovevo fasciare un braccio perché non riuscivo a muoverlo. Su cento persone che lavorano per la cooperativa ce ne saranno venti con varie limitazioni, che a me sembra una percentuale molto alta. Con la limitazione non puoi più fare determinate cose, devi sollevare solo carichi più leggeri. Venti infortunate sono tante, quindi anche se adesso vado a denunciare la cosa, penso che non saprebbero neanche cosa farmi fare e, visto che ho bisogno di lavorare, non ne parlo. Io faccio un part-time di ventiquattr'ore settimanali. Lo stipendio si aggira su 750 euro, poi può capitare il mese con 20 ore di straordinario. Ho un contratto a tempo indeterminato, categoria sesto livello super. La ditta è meravigliosa, paga come si deve, non si può dire nulla. Però non mi sento così garantita. Tra noi colleghe, tutte donne, perché solo i cuochi e i magazzinieri sono uomini, ci sono tensioni, s'incontrano ostilità. Le donne quando ci si mettono sono tremende...dipende molto dal tipo di persona. Io sono ambiziosa, mi piace evolvere, non fare sempre le stesse cose. In questo non sempre vieni capita.

Forse la mia personalità è stata condizionata dalle tristezze che ho dovuto conoscere in famiglia. I miei sono di origine pugliesi ma vivono qui da sessant'anni. Mio padre era carpentiere in legno, un intervento all'ernia del disco lo ha bloccato per un po' di tempo, quindi ha fatto il concorso per netturbino. Una volta entrato, faceva sopralluoghi sulle verande abusive. Quando è stato fermo per la malattia, mia mamma ha fatto la donna a ore. Ho avuto una sorella poliomielitica e un fratello sordomuto. Sono morti tutti e due. Sono rimasta sola con i miei, e questa cosa mi ha dato molta forza nella vita.

Ho cinquant'anni e lavoro da trentadue. Ho studiato come segretaria d'ufficio, contabilità, contributi, eccetera, ma praticamente non l'ho mai fatta. Invece ho fatto la babysitter per anni, perché mi piacevano molto i bambini. Tramite un'amica ho poi trovato lavoro come impiegata al mercato del pesce. L'ho fatto per tre anni e mezzo. Scrivevo le bolle d'accompagnamento, mi alzavo alle quattro del mattino, alle undici rientravo a casa. Poi, al massimo, guardavo ancora qualche bambino. Dopo essermi sposata ho deciso di aprire un negozio di intimo per bambini in Barriera di Milano.

Quando io e mio marito ci siamo sposati, dopo sette anni di fidanzamento, eravamo tutti e due disoccupati. Ci eravamo conosciuti che io avevo 17 anni, lui ne aveva 19. Al mercato del pesce, saputo che mi sposavo, mi hanno licenziata. Mia mamma mi ha detto "Sposatevi lo stesso, vi mantengo io". Ci ha pagato l'affitto per un po', siamo stati un anno e mezzo così, non avevamo neanche la tv e la sera giocavamo a carte. Abbiamo aperto questo negozio, l'abbiamo condotto per quattordici anni; intanto lui, tramite l'ufficio di collocamento, ha trovato il lavoro che fa adesso: perito elettrotecnico. Lavora sia per Rai che Mediaset. Ma il negozio non andava tanto bene. Peggio nel 2000 con il passaggio all'euro. Io già non facevo grandi cifre. Così ho provato a fare domanda in qualche posto, mi ha risposto la xxx, che mi ha inserita in una struttura per anziani, piccola e bella, a Pino Torinese, e poi mi ha spostato nei tre ospedali, perché c'era bisogno di gente. Allora ho chiuso il negozio e adesso ho molti rimpianti. Perché è un'altra visione del lavoro quello tuo, quello personale, in cui ti gestisci, e sei autonoma. Io sto soffrendo le pene dell'inferno lì dentro, vedo cose che non mi piacciono eppure devo chiudere gli occhi. Non mi piace il lavoro fatto male. C'è chi non sta attento all'igiene. Vedo colleghe fare cose che non stanno né in cielo né in terra. Molti ti dicono "Tanto lo stipendio arriva lo stesso". Ma io non ci sto.

Il mio è il lavoro di un'operaia, è un lavoro molto maschile. La preparazione dei vassoi è femminile, ma il trasporto del carrello è maschile, pur essendo fatto tutto da donne. Questo trasporto dei carrelli è micidiale, un'ora abbondante a tirarli ti distrugge. Nei due mesi che sono rimasta a casa in malattia, mi sono attaccata al computer per cercare posti di lavoro. Purtroppo i cinquant'anni sono una barriera, anche quando uno non li dimostra. Io non mi sento penalizzata per la mia età, sono gli altri che ti vedono come se fossi vecchia. Insomma, è una cosa mentale. Io sarei piena di voglia di fare. Magari mi chiama la vecchina di sotto per togliere le tende. Non mi piace oziare; nel tempo libero faccio volontariato e anche un po' di cucito: mi ha insegnato una delle mie nonne, quella da cui ho preso il nome. Faccio lavoretti a pagamento, tipo cambiare le cerniere. Mi sarebbe piaciuto fare la sarta. Più di tutto però mi piacerebbe lavorare coi bambini. Guardo sul computer se ci sono corsi, ma non so se sarebbero riconosciuti per trovare un posto. Quando proprio non ho nulla da fare, o voglio rilassarmi, mi piace leggere. Leggo di tutto. In questi due mesi non so quanti libri avrò letto. Dico sempre: "Tradirei mio marito con un libro". Mi piace tantissimo Ken Follett. Vado spesso in una biblioteca civica, prendermi un libro nuovo è come comprarmi un vestito. Ne prendo in prestito dieci alla volta. Se mancano, mi sento male.

Sono delegata sindacale xxx. Essendo una cooperativa, tutte, da noi, hanno una tessera. Ma le iscritte a xxx e xxx si contano sulle dita di una mano. Tutto il resto è xxx. Purtroppo ci sono molte tensioni fra le tre sigle. Sono sempre stata diplomatica. Non mi piace litigare e urlare e prevaricare. Sul piano personale, il sindacato per me vuol dire soprattutto ascoltare le lamentele delle persone. Però non ci riesco più. Mi prende l'ansia di fronte alle colleghe ostili, mi viene la tachicardia. Conosco altra gente che lavora nelle mense ospedaliere, e sento che queste dispute tra personale ci sono dappertutto. Troppe persone terra-terra, di poco conto. Anche per questo non mi trovo bene: per me la donna deve essere fine, educata, rispettosa, con il sorriso. Adesso vedo vincere la volgarità.

### **C., maschera, 22 anni**

Lavoro come maschera per una società cooperativa che fornisce servizi di sala e assistenza al pubblico in occasione di spettacoli, concerti, manifestazioni culturali, o anche congressuali: la xxx. In particolare mi occupo dei concerti al Conservatorio di Torino, come quelli della stagione dell'Unione Musicale. Però ho un contratto a chiamata, per cui all'occorrenza possono chiedermi di prestare servizio nelle fiere al Lingotto, alle mostre della Gam, o in convegni cittadini. Per esempio varie volte sono stata impegnata al Teatro Carignano, mentre di recente ho seguito un convegno di letteratura greca al centro congressi, fra l'altro interessantissimo. D'altronde il Conservatorio non ospita solo manifestazioni musicali. Io offro sempre lo stesso servizio: assistenza per il pubblico e sorveglianza della sala; ci sono colleghe che hanno conseguito una licenza antincendio, e quindi si occupano anche di questo. Ma quando mi hanno chiesto di indicare in quale sede preferivo lavorare in modo stabile, ho detto il conservatorio, perché sono appassionata di musica, fa parte del mio DNA. I miei infatti sono entrambi docenti di musica: mia mamma è pianista, mio papà compositore. Sono loro che mi hanno suggerito di rivolgermi alla xxx, per un lavoro che non fosse di ostacolo agli studi. Ho inviato il mio curriculum vitae, c'è una procedura che bisogna seguire, per cui ho atteso la risposta tre o quattro mesi; eravamo alla fine del mio primo anno all'università, e poco do-

po la firma del contratto ho ricevuto la prima chiamata di lavoro, per un salone al Lingotto. Ora ho alle spalle quasi tre anni di lavoro con loro.

Ho scelto di fare la maschera per diverse ragioni. La motivazione più importante è stata quella di avere una fonte di guadagno, che mi rendesse anche in minima parte indipendente dalle tasche dei miei genitori. In realtà con i guadagni che questo lavoro ti permette di realizzare non si può essere veramente indipendenti dalla propria famiglia. Sono pagata 5,44 euro lordi all'ora, con un aumento nei giorni festivi e negli eventuali notturni. Ci sono mesi – giugno o settembre – in cui si lavora di più e altri in cui c'è meno lavoro. Alla fine, in un mese diciamo normale, lavorando tre sere alla settimana, posso arrivare a 280-300 euro, tenendo conto dei tagli ai salari che si sono fatti l'anno scorso. Prima mi capitava anche di arrivare a 350-400 euro al mese. Un'altra ragione per cui mi va bene fare la maschera è che il lavoro si svolge per lo più di sera. Ho pensato, dunque, che questo tipo di attività potesse conciliarsi bene con il problema di proseguire gli studi. Perché mi lascia maggiore libertà durante la giornata, per gestire a dovere il tempo dello studio. Aggiungo che per me non è assolutamente una fatica, perché la musica, come ho detto, è una mia passione. I miei colleghi hanno in genere la mia età, quasi sempre si tratta di studenti che come me fanno questo lavoro per arrotondare, per avere qualche soldo da parte. Ho anche colleghe che invece lo fanno come lavoro definitivo, per integrare il reddito familiare, ma sono poche. In ogni caso è un ambiente giovane, vivace, che mi piace. Siamo sicuramente più di duemila, perché io sono la matricola millenovecento, se non ricordo male. Siamo tutti soci della cooperativa, ma alcuni hanno, per anzianità e esperienza, ruoli di gestione del personale.

Questa, per me, è una fase di passaggio. Il mio interesse è tutto un altro. Mi piacerebbe arrivare a un ruolo gestionale in un ambito di natura artistica o culturale. Ho sempre escluso l'ambito musicale per il semplice motivo che non ho una formazione specifica nel campo. Inoltre ho sempre dato il primo posto all'università; per me la priorità numero uno rimane quella di laurearmi. Il lavoro da xxx è di supporto. Attualmente frequento il secondo anno presso la facoltà di Architettura del Politecnico, però sono anche allieva del Collegio Carlo Alberto di Moncalieri, una fondazione che si occupa di ricerca in ambito economico e finanziario. È stata una mia scelta avere un ambito di studio così vario. Se c'è una cosa che mi ha insegnato il liceo, è stato proprio l'amore per tutti gli ambiti di studio. Quindi ho voluto rendere vario il mio bagaglio culturale universitario affrontando da una parte un corso di studi che è sia tecnico-scientifico sia storico-culturale, dall'altro avendo anche un supporto molto specifico nell'ambito dell'economia. Cerco di variare ancora di più questi ambiti: infatti quest'anno ho vinto una borsa di studio allo Ied di Torino, e ho seguito un corso di design di moda. Cerco di tenermi aperte tutte le possibilità.

Dovessi dirlo in tutta franchezza, il mio percorso di formazione è stato bello tosto: ho frequentato il Liceo Classico Gioberti, che mi ha impresso una forma mentis, oltre al fatto che gli insegnanti erano tutti ottimi, mi hanno appassionato alle materie che insegnavano. Per esempio ho amato moltissimo la letteratura greca e la filosofia. La fatica di portare avanti questo tipo di studi è stata ripagata dal fatto che le materie che ho studiato sono diventate un bagaglio personale. Finito il capitolo liceo ho dovuto scegliere una facoltà. Ho avuto un attimo di crisi, non sapevo dove indirizzarmi. Perché mi piaceva proprio tutto, dalla matematica, alla genetica, alla letteratura latina, a quella greca. Ho dovuto spendermi molto per capire quale poteva essere il mio ambito lavorativo. Ho anche sbagliato, in prima battuta, perché subito mi sono

iscritta alla facoltà di Matematica, ma ben presto mi sono resa conto che un ambito così settoriale e direzionato non faceva per me. Io volevo fare un percorso più vario, avere degli orizzonti più vasti. L'anno dopo mi sono iscritta alla facoltà di Architettura e sono soddisfatta, perché è un impegno che mi permette di studiare sia in ambito scientifico e ingegneristico, sia in ambito più umanistico, dal profilo più storico e culturale.

Dopo aver abbandonato Matematica, mi è stata data la possibilità di continuare il mio percorso di studi presso il Collegio. Il corso sfocia in un Master in Economia, che viene conseguito dopo cinque anni di frequenza e di esami. Funziona esattamente come all'università. Seguire entrambi i corsi è un carico di lavoro impressionante, senza dubbio faccio molti sacrifici per portare avanti i due corsi in parallelo. Economia per me era tutto un mondo nuovo. È stata una scoperta: anche lì sei a metà strada fra discipline diverse, da una parte vi confluiscono modelli matematici, dall'altra l'uomo, con le sue idee. Sicuramente il corso che più mi ha appassionato è stato microeconomia, che ho fatto in due diverse battute: un corso introduttivo il secondo anno, e un corso approfondito nel terzo anno. Perché l'Economia è questo: applicazione di strumenti puri adattati a situazioni che non sono pure né semplici da analizzare.

Non ho ancora le idee chiarissime, ma so che questo percorso che mi piace. Ultimamente ho seguito un corso di Restauro, in cui mi è stato spiegato a grandi linee come vengono indirizzati i finanziamenti per il restauro di opere architettoniche. Un lavoro del genere potrebbe appassionarmi. Mentre non sono interessata alla figura dell'architetto come libero professionista, forse sono tra i pochi iscritti alla facoltà che non pensano di abbracciare la professione. Progettare è bello, ancora di più quando si è studenti; architettura richiede l'elaborazione di progetti – individuali, o collettivi –, un lavoro lungo e abbastanza faticoso, che significa sacrificare tantissimo tempo pratico di lavoro, sebbene venga fatto con l'aiuto di strumenti informatici. Ma è un'attività che considero funzionale rispetto alle cose che vorrei intraprendere, non ho mai inteso la progettazione come obiettivo di professionale, non me lo sono mai posto come traguardo necessario. Per me può andare anche in modo diverso, spero che il percorso di studi che ho intrapreso, così vario, mi porti a entrare sul mercato del lavoro come una novità, una risposta alternativa alle domande tradizionali. Di conseguenza la mia giornata tipo è più o meno la seguente: arrivo all'università alle 8.30, ho lezione fino alle 13, poi pausa pranzo, di nuovo lezione dalle 14.30 fino alle 17. Poi prendo due autobus, vado al Collegio Carlo Alberto di Moncalieri, dove ho lezione la sera. Torno a casa un'ora dopo, mangio qualcosa. Di solito dopo cena mi rimetto a studiare. Vado a dormire il prima possibile, perché a quell'ora sono molto stanca. Diciamo che lo studio occupa quasi completamente il tempo a disposizione che mi avanza dalle ore di lezione. Tutto il tempo che non spendo all'università perché ho lezione, normalmente studio. Ho dovuto sospendere i corsi di danza, spero siano solo rimandati. Spesso rinuncio ad uscire con gli amici.

Non so se questo impegno mi garantisce un lavoro soddisfacente. La sicurezza non c'è. Ci viene detto tutti i giorni, lo leggiamo sui giornali, lo sentiamo dai professori. Ho delle figure lavorative di riferimento, che possono essere i miei obiettivi. Ad esempio coloro che lavorano per l'Unesco, con la responsabilità di porre all'attenzione degli investitori, nell'economia ma anche nella cultura, determinati oggetti, città, beni. È un lavoro che richiede da una parte conoscenze in ambito di storia dell'arte, storia dell'architettura,

dall'altra la capacità di sapersi figurare quale possa essere lo scenario economico in cui questi oggetti vanno inseriti. Poi c'è il discorso design: il design della moda è una passione che mi ha sempre accompagnato.

Sono pronta a andare all'estero, anzi mi sono posta come obiettivo proprio concludere i miei studi all'estero: non mi dispiacerebbe puntare molto in alto, all'Università di Harvard per esempio, che propone corsi di studi mirati in Storia dell'Arte e dell'Architettura, ma è un progetto che rimando a dopo la laurea specialistica.

Ciò che spero, per il mio modo di pensare, è stare in mezzo alle cose, non chiudermi in un ambito monofocalizzato. Penso che la varietà dei miei interessi parli per me. Il mio sogno è estendere al massimo le conoscenze possibili: più grandi sono gli orizzonti, maggiore sarà la soddisfazione.

### **C., netturbino, 36 anni**

Faccio due lavori, uno praticamente gratis, l'altro retribuito ed ho sempre detto scherzando che per il mio lavoro non vengo pagata, mentre sono regolarmente retribuita per il mio hobby. Ma forse devo spiegare tutto partendo dall'inizio.

Sono nata a Torino da due immigrati pugliesi. Ho 36 anni. Mio papà lavorava come fabbro in una ditta di cugini, ora è pensionato, mia mamma è casalinga. Ho una sorella più grande, infermiera professionale. A scuola andavo bene, studiare mi piaceva abbastanza. Finite le medie, i miei insegnanti hanno consigliato ai miei genitori il liceo scientifico (dove poi, ahimè, sono stata rimandata proprio in matematica per tre anni!).

Conseguita la maturità scientifica, mi sono iscritta a giurisprudenza, perché fin da piccola volevo fare l'avvocato, o anche il magistrato; cioè volevo occuparmi di legge. Perché mai? Non so. Forse perché i miei quindici anni hanno coinciso con gli anni di Falcone e Borsellino. Tuttavia mi rendevo conto che andare all'università era abbastanza costoso, anche se i miei non me l'hanno mai fatto pesare. Dopo la maturità, quindi, ho lavorato per un anno e mezzo in un call center, come telemarker, con un part-time, pagata in nero. Successivamente, ho ricevuto una buona offerta da un altro call center, questa volta regolarmente assunta, dopo un corso di formazione retribuito: dovevo occuparmi di assistenza ai clienti. Ho firmato il contratto, ma alla seconda settimana ho dato le dimissioni, perché si era aperta un'altra prospettiva.

È andata così. Una domenica sono andata a messa, io frequento la parrocchia, sono animatrice, e un'amica mi ha detto: "Guarda che l'xxx, l'azienda torinese dei rifiuti urbani, ha bandito un concorso che scade domani, sei ancora in tempo per partecipare". Mi sono detta: non si sa mai, e ho preparato i documenti, li ho presentati, sono andata alla selezione, insieme ad altre centinaia di persone: lo facevo così per farlo, mai avrei pensato di passarlo! Ed invece... Sono entrata in graduatoria! Ho atteso circa sei mesi e quando mi hanno chiamato, mi è sembrato che una grande azienda sul territorio mi desse più prospettive e garanzie, rispetto ad un call center. Avevo ormai quasi trent'anni. Così, dal 2 novembre 2005, sono diventata dipendente dell'xxx. Operaia, netturbino, operatrice ecologica, chiamatemi come volete. Il lavoro è fatto di tante cose: pulisco le strade della zona a me assegnata, sostituisco i cestini, se c'è necessità taglio l'erba, d'inverno c'è da spargere il sale o rimuovere la neve dai passaggi pedonali. Il reddito è normale: attorno a un migliaio di euro come stipendio base, più straordinari, premi, eccetera; mi assicura un certa

tranquillità economica, mi ha anche permesso di accendere un mutuo. Insomma sono abbastanza soddisfatta: ho un mio alloggio, vivo da single, vediamo se si farà vivo un compagno.

Nel frattempo, esattamente una settimana prima che l'xxx mi chiamasse, mi ero laureata, con una tesi di diritto fallimentare. Béh, ci ho messo dieci anni, ma alla fine ce l'ho fatta. In genere andavo al mattino al call center e nel pomeriggio frequentavo i corsi oppure lo riservavo allo studio. A quel punto dovevo cercare uno studio legale per svolgere la pratica, ma è notorio che gli studi non pagano i praticanti, al massimo nel migliore dei casi è previsto un rimborso spese. Perciò avevo bisogno di un lavoro, per mantenermi durante il periodo di pratica. Avevo trovato una penalista che mi ha tenuta nel suo studio circa un anno, poi mi ha detto che, secondo lei, la pratica doveva svolgersi per l'intera giornata. Sono passata in un altro studio, dove la mia presenza esclusivamente al mattino non era un problema e dove sono rimasta per cinque anni, fino alla chiusura per il decesso della titolare. Quindi ho organizzato le mie giornate dividendomi fra i miei due lavori: dottore praticante avvocato al mattino con lo svolgimento delle relative incombenze: assistere alle udienze a Palazzo di Giustizia, effettuare ricerche, provare a redigere gli atti o depositare gli stessi o i documenti nelle cancellerie e dipendente xxx al pomeriggio. E ho affrontato per la terza volta l'esame di abilitazione: finalmente ho passato lo scritto, dita incrociate per l'orale. Intanto, dopo aver ricevuto varie proposte ora frequento un nuovo studio, lasciare l'xxx, tuttavia, in questo momento non penso sia tanto opportuno.

L'xxx, a Torino, conta circa duemila dipendenti, che sono suddivisi per depositi. Ciascuno di noi ha un deposito di appartenenza, dove custodisce il mezzo a lui assegnato, tiene gli attrezzi, ripone la divisa. La mia mansione è quella di addetta alla nettezza urbana, saltuariamente posso essere adibita ad altre mansioni: motocarista o essere impiegata nello spostamento dei cassonetti dell'immondizia quando vengono svuotati dagli autocompattatori. Sono tutti lavori abbastanza regolari e tranquilli, l'unico problema può nascere quando ci sono cortei o manifestazioni, per cui ci sono più rifiuti lasciati sulla strada. Non è un lavoro faticoso. O meglio: per le mie colleghe è abbastanza faticoso, mentre io lo trovo molto più divertente che faticoso. Io penso che la mansione di addetta alla nettezza urbana sia tra i lavori meno faticosi in azienda. Inoltre, per me che sono una persona molto espansiva, c'è il divertimento di incontrare la. Dopo tanti anni che lavori nella stessa zona, la gente ti riconosce, chiacchiera, scherza. Io con la gente ho un bellissimo rapporto...Un paio di anni fa avevo una zona fissa che finiva in Piazza Castello, all'angolo con via Pietro Micca, di fronte ai monitor della banca che trasmettevano i dati della borsa: come mi vedevano, mi chiamavano, mi salutavano e apprezzavano il mio lavoro: "Eih, Cristina, perché non vieni a pulire così bene anche sotto casa mia, da me è tutto sporco!" Una volta poi c'è stata una manifestazione dei dipendenti, in occasione d'una vertenza, con dei miei colleghi che, per protestare, hanno rovesciato i sacchi della spazzatura di fronte al Palazzo di Città. Quando siamo andati a pulire c'era la gente arrabbiata che diceva: "Ma come, voi lavorate e i vostri stessi colleghi sporcano?" Perché la gente è solidale con noi, e se la prende con i cittadini che insudiciano le strade: "Ah! questi animali, non rispettano il vostro lavoro". Indubbiamente il servizio di nettezza urbana, soprattutto nella zona centrale dove svolgo il mio servizio, è uno di quelli più controllati e criticati dalla gente che, mentre passeggia guardando i negozi o visitando i numerosi musei della zona, si accorge se la strada è pulita. E io ho notato che se tu tieni pulito anche i cittadini tendono a rispettare la pulizia.

Nell'organizzazione del lavoro, l'azienda prevede sei livelli, all'interno del personale che fa capo ai depositi (o spogliatoi): sopra ci sono il capo area e il capo turno. Questa è la gerarchia dei servizi operativi. Il capo area è responsabile di tutto ciò che avviene nella sua area – l'xxx attualmente è divisa in quattro aree – , sotto di lui c'è il capoturno, sotto il capo turno ci sono poi i vari responsabili di deposito, che sono i miei coordinatori. Per essere coordinatori, bisogna in genere avere un quarto o quinto livello. Ciascun deposito ha un rapporto diverso con il proprio coordinatore, che magari ha venti dipendenti da gestire. Per esempio, se tu hai in mente delle proposte per migliorare il servizio o delle lamentele, ti rivolgi al tuo coordinatore di deposito che può prendere in considerazione le tue rimostranze oppure far finta di nulla. Lì, se puoi rivolgerti ai sindacati, ma io ho una visione del sindacato un po' particolare, non tanto benevola e quindi non sono la persona più adatta a parlarne: sebbene sia stata delegata per un anno, per cercare di capire il ruolo del sindacato hanno in azienda, ho mollato poi tutto.

Il mio sogno, comunque, resta quello di fare l'avvocato, rinunciando anche ad opportunità che potrebbero non presentarsi in futuro. Quando, dopo i 16 mesi previsti, sono stata assunta a tempo indeterminato in xxx, ho avuto un colloquio con l'allora capo del personale, che mi ha offerto di andare a sostituire un collega all'ufficio appalti, ma io ho immediatamente rifiutato: "Se accetto questo lavoro, con orario centrale, dovrei rinunciare allo svolgimento della pratica penale e quindi rischierei di fare l'impiegata per tutta la vita, mentre io, pur apprezzando il lavoro impiegatizio, voglio avere la possibilità in futuro di svolgere la libera professione". Io nell'ambiente forense mi trovo molto bene, gli avvocati con i quali ho collaborato ovviamente sapevano dell'altro mio lavoro, ma ciò non era motivo di critiche. Ho ottimi rapporti con molti cancellieri, sono anche andata a parlare con qualche procuratore, ovviamente sempre riferendo ciò che l'avvocato mi aveva detto. In alcuni casi, per quanto di mia conoscenza, c'è molto più rispetto nell'ambito del tribunale, che nell'ambiente aziendale. È vero che gli avvocati danno l'idea di essere un po' più sulle loro, ma sono molto più rispettosi delle idee altrui, rispetto a certi colleghi che lavorano in azienda. Per il momento il mio obiettivo è passare l'esame, perché se non supero l'esame me lo sogno di fare l'avvocato. Poi vediamo... Il primo anno ho fatto pratica penale. Il secondo ho fatto sia penale sia civile: separazioni, lavoro... Poi ho fatto anche il corso da mediatore civile, questa nuova figura che è compatibile con il lavoro da dipendente. Ma le opzioni sono tante. Mi è stato accennato anche all'ufficio legale dell'azienda. È un posto cui parecchi giovani ambiscono e che non escludo di valutare in futuro. In quel futuro in cui potrò fregiarmi del titolo di avvocato.

Infine non so, potrei anche decidere di entrare in politica, non scherzo, sto lavorando anche per questo. In ogni caso, se decidessi mai di lasciare l'Amiat, sarebbe un bel salto nel buio. Volete sapere veramente come mi vedo fra dieci anni? Mi vedo al Comune. Come sindaco ovviamente!

**E., addetta call center, 37 anni**

Da quattro anni lavoro in una società, la xxx, che gestisce telefonicamente una serie di servizi, soprattutto per le assicurazioni. Di fatto è un lavoro di call center *in bound*: riceviamo le chiamate e diamo informazioni, mentre non facciamo vendita o telemarketing. Lavoro part-time, quattro ore al giorno la mattina, con orario fisso (8.30 -12.30) dal lunedì al venerdì. Sono stata assunta con un contratto a tempo determinato, però con la prospettiva di assunzione allo scadere del terzo anno. Infatti dal 2011 ho un contratto a tempo indeterminato. Un contratto del commercio. Sono operatrice di quinto livello. Come part-time è pagato dignitosamente, con il versamento dei contributi, con ferie, e la maternità. Voglio dire: un minimo di tranquillità e di sicurezza, non credo che accetterei un lavoro meno sicuro, che dopo tre mesi ti lasciano a casa. Ho cambiato leggermente tipo di lavoro nei quattro anni, ora rispondo per una compagnia internazionale di telefonia e ICT, anche se il lavoro in sé non è cambiato, si tratta sempre di rispondere al telefono. Il cliente più grosso è una importante compagnia di assicurazioni, ma ci sono anche una compagnia telefonica e public utilities. L'azienda poi gestisce anche servizi di telemarketing, fa una parte di back office, di gestione pratiche e inserimento pratiche. Nel mio settore il lavoro è faticoso, non a livello fisico, ma a livello mentale. A un certo punto ti sembra di essere un disco rotto. Quando ci sono giornate pesanti, con tanti colleghi in ferie o in mutua, ti capitano anche cinquanta chiamate, dieci all'ora. A volte sono abbastanza veloci, ma altre volte si sta di più, il cliente non ne vuole sapere, vuole parlare con qualcuno. Per fortuna ho un contratto part-time, perché a tempo pieno non ce la farei. No, non ce la farei. Otto ore appesa al telefono sono devastanti. Perdi proprio la tua personalità, non riesci a ragionare, e quando esci da lì non sai più chi sei. Oddio, nella vita si può fare di tutto, si deve fare di tutto.

Devo dire che all'idea di entrare in un call center ero angosciata. Temevo fosse un posto terribile, anche perché durante la tesi avevo lavorato per un altro operatore, dove l'ambiente era pesante, ci controllavano anche nelle pause, quanto andavamo in bagno. Non era stata una esperienza incoraggiante. Invece l'ambiente dove lavoro adesso è positivo. Siamo un centinaio di impiegati, su due piani di una palazzina, in grandi e luminosi open space con le postazioni ravvicinate dei nostri computer e quelle dei team-leader, che ci supportano e ci controllano. C'è una sala break per il pranzo. La gente è giovane e abbastanza simpatica e i capi sembrano piuttosto disponibili. Non è il tipico call center, che viene descritto sui giornali. Credo sia un'isola felice. Conosco persone che lavorano in altri call center e la situazione è pessima. Io stavo frequentando un master, avevo lasciato il lavoro precedente, cercavo un posto che mi potesse garantire un reddito minimo, continuando a studiare. Perché mi ero resa conto che stavo vivendo con un carico d'ansia che non reggevo più. Tutto il tempo lì a pensare: cosa sarà di me il prossimo mese? Cioè vivevo le tensioni dell'incertezza, cercando offerte tra gli annunci di lavoro, spedendo curricula. Qui mi hanno facilitato le cose, ho avuto da subito i permessi di studio, da questo punto di vista non posso lamentarmi, non vado a timbrare il cartellino con l'angoscia. Però vedo che sto rinunciando a tutte le prospettive che avevo nutrito, quando studiavo. Il problema, soprattutto, è che non vedo futuro. Non mi vedo con un futuro. Sento il bisogno, l'urgenza, di esprimere la mia personalità. O magari quello, più tradizionale, di avere una famiglia, di diventare madre. In questo momento vivo alla giornata. Se al call center mi rendessi conto di

“produrre” qualcosa, magari di poter gestire una pratica, andrebbe anche bene. È devastante il fatto che vai lì per prendere lo stipendio ma di fatto non fai nulla. Stai al telefono.

Mi sono laureata a Scienze della comunicazione, in metodologia della ricerca sociale con una tesi su alcuni casi di comunicazione ambientale. La mia famiglia mi ha sempre sostenuto e mantenuto, lo fanno anche adesso, altrimenti non potrei farcela. I miei genitori, ora pensionati, erano impiegati, papà in Fiat, mamma in Teksid. Grazie a loro all’inizio ho avuto la possibilità di dire “Posso anche rifiutare qualche offerta di lavoro perché vorrei provare a fare quello che mi piace”. Quando mi sono iscritta all’università non avevo le idee molto chiare. Sapevo soltanto che mi piaceva studiare. Avevo fatto il liceo classico, volevo continuare, mi piacevano la letteratura e l’arte, mi piaceva anche scrivere, ero tentata da psicologia, ma non sapevo bene cosa fare e mi sono lasciata trasportare dai consigli di parenti e amici. Mi sono fatta convincere da quello che mi suggerivano gli altri, e Scienze della comunicazione rispetto a Lettere mi sembrava una facoltà più attuale, più moderna. Pensavo desse più opportunità. Comunque gli studi universitari mi sono piaciuti molto, anche se una serie di materie mi sembravano segnare un certo distacco dalla realtà. Questo mi sconcertava un poco, non sapere dove andavo. Verso la fine ho capito che la tutela dell’ambiente nella mia vita quotidiana poteva interessarmi, e ho cercato un punto di contatto, ho pensato alle scienze sociali. Credo che la mia esperienza universitaria sia stata comune a tutta una generazione di studenti delle facoltà umanistiche. Mio fratello ha fatto economia e ha trovato subito lavoro in banca. Tutti i miei amici che hanno fatto ingegneria hanno cominciato a lavorare da subito e a fare percorsi abbastanza coerenti con i loro studi. Questo nelle facoltà umanistiche non è avvenuto. Perché danno meno sbocchi. Dopo la laurea ho provato con i tirocini, facendo tantissime fotocopie e imparando a usare i fax. Intanto diventi vecchio, non sei più il neolaureato. Ho fatto tantissime domande alle librerie: mi piacciono i libri e mi piace leggere, allora mi sono detta, “Perché non fare la commessa?”. Però mi sono sentita rispondere: “Ma lei è laureata, non possiamo prenderla, dovremmo darle di più, poi magari se ne va: tra due mesi trova qualche altro lavoro, ci saluta e se ne va...”. La laurea è stata anche una arma a doppio taglio: era troppo per alcune professionalità, era poco per certe altre. Ti spiazza questa cosa. Ti mette in dubbio su te stessa: “Sono io che ho sbagliato, sono io che non mi so proporre?”.

Ho fatto una stage nell’ufficio stampa del Cus Torino, ma non c’erano possibilità di assunzioni. Ho guardato bambini, ho dato ripetizioni, ho lavorato per qualche mese con amiche che hanno provato a mettere in piedi una società di comunicazione, abbiamo lavorato per una mostra a Torino. Infine sono riuscita a fare un tirocinio retribuito in Fiat per un anno. Affiancavo i venditori, stavano cambiando l’interfaccia con cui facevano i preventivi. Perciò c’era bisogno di una persona che facesse da tramite tra gli informatici e i venditori, tipi un po’ ostici ai cambiamenti. Li ho affiancati in aula nella formazione, ho imparato anch’io con loro. L’esperienza è durata un anno, il mio tutor e capo era molto contento e premeva per farmi confermare. Ma c’era stata una serie di licenziamenti per cui i tirocinanti non vennero confermati. Quindi ho fatto due anni in una società di formazione, affiancando il mio capo nella gestione dei corsi di formazione. Quando ho iniziato mi è stato detto che avrei imparato a gestire i clienti in maniera autonoma, sarei stata mandata nelle aziende, sarebbe stata un’attività di ascolto progettazione e gestione. Mi sono ritrovata per due anni a inserire nel Pc le domande di finanziamento, fare un po’ di controlli nelle sedi, controllare i registri, occuparmi della rendicontazione, che assolutamente detestavo. Avevo dei con-

tratti co.co.pro. di sei mesi, in realtà lavoravo da dipendente otto ore al giorno, se stavo a casa perché malata non avevo mutua. Ho detto basta, me ne vado. Visto che ero interessata al teatro, ho fatto anche un po' di recitazione e un po' di danza. Mi sono iscritta a un master di scienze della formazione, sul teatro sociale di comunità. Al colloquio ho specificato molto bene che non essendo un'attrice non volevo lavorare nel mondo del teatro, mi sarebbe interessata la parte di progettazione, di organizzazione dell'evento teatrale e culturale. Mi è stato detto che il master formava in questa direzione, per loro era fondamentale avere delle equipe multidisciplinari, ma poi non si è rivelato proprio così. Ci sono stati proposti tirocini poco importanti, molto autoreferenziali. Era un master che aveva senso fare forse alla fine dell'università, o durante gli studi, e soprattutto con una formazione di tipo artistico. Anche questo quindi si è rivelato non tanto utile. Nel frattempo avevo bisogno di lavorare, ho mandato curricula alle agenzie interinali, ho risposto ad annunci. S'è fatta viva la xxx: l'ideale per me in quel momento.

Al mio arrivo, mi hanno parlato di un'azienda giovane, un'azienda in espansione, con possibilità di cambiare ruolo e di registrare avanzamenti. Stavano cercando due persone che viaggiassero su tutto il territorio nazionale a fare formazione a agenti assicurativi. Perciò mi hanno proposto per una selezione, avendo visto che ero laureata in Scienze della comunicazione e che avevo fatto un anno di esperienza nella formazione Fiat. Ma la selezione non è andata a buon fine, ero entrata da pochi mesi, non avevo ancora la necessaria preparazione a livello assicurativo. Dopo non ho ricevuto altre proposte, neanche chiedendo di passare ad attività di back office.

Così sono rimasta fra gli operatori. Noi gestiamo l'ambito dei sinistri, con i clienti, gli avvocati, gli agenti, i broker. Siamo un tramite con gli ispettorati, gli uffici che liquidano i sinistri. Di fatto siamo un cuscinetto, ma non abbiamo la gestione reale della pratica, quello che possiamo fare è ben poco. Molto spesso ci ritroviamo soprattutto a tenere a bada le persone arrabbiate, diventiamo in qualche modo degli psicologi. Il problema è che abbiamo pochissima autonomia, neppure vediamo la pratica al computer. Trattiamo spesso con gente arrabbiata, questo diventa pesante: tenere a bada persone che hanno tutte le ragioni per essere incolerite.

Al pomeriggio ogni tanto faccio la baby sitter. Piano piano, con un'amica, siamo riuscite a condurre un laboratorio per bambini, per conto del Comune presso Ite. Facciamo sostanzialmente attività educative, lei si è specializzata in manipolazione dell'argilla, io seguo una parte legata al racconto. Sono stati dodici incontri con bambini di età fra i cinque e i dieci anni. A volte ne abbiamo una decina, a volte sono una trentina. È prevista la presenza dei genitori, che pagano una tessera annuale. La pagano al Comune e il Comune ci paga. Spero che possa essere l'inizio per qualcos'altro; se io potessi affiancare al lavoro nel call center un'attività di questo tipo per me sarebbe bellissimo. Mi fa sentire viva, oltre a darmi da mangiare. Ma il lavoro al call center non lo lascerei in questo momento, almeno è un'entrata sicura, anche se sono solo seicento euro al mese. Fino a poco fa stavo a casa dei miei. Non ho una famiglia, non ho un compagno. Sono riuscita ad andare fuori casa perché la convivente di mio fratello ha un alloggio e mi ha detto "Se ti paghi le spese, piuttosto che tenerlo sfitto". Sennò sarei ancora a casa con i miei genitori, pur avendo 37 anni. È abbastanza devastante come situazione, a 37 anni.

Ho buttato un semino, è solo un inizio, io non ci credevo. Ma penso di avere una predisposizione per i bambini. Loro ti mettono alla prova, perché non hanno filtri, se non gli interessa quello che stai dicendo si

fanno i fatti loro. Bisogna mantenere un animo giocoso, che si stupisce dalle cose anche semplici. Ho anche pensato di riscrivermi a scienze dell'educazione primaria, ma cinque anni di tasse sono tanti, e soprattutto oramai con tutte le insegnanti precarie, mi sembra un investimento azzardato. Ho provato a informarmi sui corsi finanziati da Provincia e Comune, per operatori di infanzia, nelle ludoteche, negli asili nido, ma non sono riuscita a trovare opportunità. Ho verificato la possibilità di aprire un baby parking, ma ci vuole una cifra di partenza notevole. Ho chiesto alla Camera di commercio per i finanziamenti a fondo perduto, ma non arrivano subito. Con la mia amica siamo riuscite a condurre questo laboratorio per bambini, non aprendo nulla: ci siamo proposte come due professioniste e socie. Abbiamo mandato il progetto alle scuole. Vediamo, speriamo. Se ci chiamassero nelle scuole, allora cercherei di capire se ci sarebbe la possibilità di estendere questa attività anche ai privati.

### **E., colf, 36 anni**

Sono nata in Romania, in un paesino della Transilvania. Ho 36 anni. La mia è una storia di emigrazione, con i drammi che ne fanno parte. Ho un buon ricordo della mia vita laggiù, il problema è che c'erano pochi soldi. Guadagnavo cinquanta euro al mese, che anche per il mio paese erano troppo pochi. Volevo andarmene in Spagna, a Madrid, dove c'era da tre anni una mia cugina. Però nell'ottobre del 2006 mia cognata, che stava a Torino già da otto anni, mi trovò un lavoro. Sono arrivata a mezzogiorno del sabato, martedì già iniziavo a lavorare. Facevo le pulizie domestiche in diverse case private. Guadagnavo bene: ottocento euro, per me tantissimi.

Essendo cresciuta in una casa grande, ero abituata a pulire anche vasti ambienti, ero abituata a ordinare e sistemare. In verità in Romania dovevamo anche lavorare la terra, perciò a Torino mi sentivo una principessa, con tanti soldi in tasca, era una cosa incredibile. Riuscivo anche a fare dei risparmi, che mandavo in Romania per dare un futuro a mia figlia. Ha sette anni e mezzo e vive con mio marito. Lui è in pensione, non può lavorare, per un tumore al cervello molto avanzato. Prima faceva l'elettricista. Quando gli è stato diagnosticato il cancro io stavo ancora giù al mio paese. È stato operato la prima volta nel 1997, dopo anni di cure inutili perché soffriva di mal di testa.

Con una risonanza magnetica avevano finalmente scoperto che aveva un coagulo nel cervello per una botta in testa presa vent'anni prima: l'intervento per estrarre il sangue ha fatto insorgere il tumore. Lo scorso dicembre secondo intervento, perché il tumore si sta sviluppando. Ho deciso di venire a Torino ugualmente. All'inizio ho vissuto a casa di mia cognata, tre anni fa ho affittato il primo alloggio in Barriera di Milano: era bruttissimo, a pian terreno, ma per me era un gioiello. La cosa più bella che mi fosse capitata da quando ero immigrata. In seguito mi sono trasferita nel quartiere di Santa Rita, in un alloggio questo molto bello. Lavoro in parte in nero e in parte con i contributi. Ho tre contratti: con una cooperativa di pulizie e con due case private. Mi hanno proposto contratti regolari, non sono stata io a chiederli. Lo considero un vantaggio perché io comunque sono pagata la stessa cifra.

Da quando è arrivata la crisi riesco a risparmiare poco. All'inizio facevo la badante, dalle 15.30 del pomeriggio alla 8 della mattina. Alle 8.30 cominciavo le pulizie nelle case e andavo avanti fino alle 15, ogni giorno. Come badante, tenevo compagnia a una brava signora, che non mi svegliava mai di notte.

Fino alle dieci, o dieci e mezza, le tenevo compagnia, poi andavamo a letto entrambe. Questa signora, che è mancata a 98 anni, era diventata la mia famiglia. A quel punto una persona mi ha raccomandata alla cooperativa con cui collaboro per fare le pulizie in un grande negozio del centro. Sono stata contenta di provare a lavorare in gruppo. È andata bene per un po' di tempo, poi le persone della mia squadra sono cambiate e confesso che mi sono trovata peggio: per me è difficile lavorare con chi non si dà da fare. Mentre vedo tante persone che vogliono soltanto avere uno stipendio senza lavorare. In seguito ho cambiato anche posto e adesso faccio le pulizie in un cinema.

I miei orari sono questi. 6.30: vado a pulire la sala cinematografica per due ore. 8.30: lavoro in nero presso una famiglia tre ore per tre volte la settimana. Nel pomeriggio vado in altre famiglie dove mi pagano regolarmente i contributi. Il resto della giornata e della settimana sono a disposizione di famiglie diverse, con orari diversi, solo alcune mi versano i contributi. In definitiva mi alzo alle 5.30 e smetto alle 15.30, quindi la seconda metà del pomeriggio è quasi sempre libera. Mi muovo con i mezzi pubblici, non potrei permettermi l'automobile. Del resto non ho neanche la patente. Con i vari cambi, nel corso della mia giornata di lavoro, a volte ci metto anche un'ora per arrivare in un posto. Non ci sono comunque problemi particolari, lavoro da così tanto tempo in questi posti che si è ormai creato un rapporto è basato di fiducia.

Non ho finito il liceo, perché papà è mancato in un incidente quando avevo diciassette anni. Eravamo tre fratelli al liceo, in due abbiamo rinunciato perché non c'erano abbastanza soldi per far studiare tutti. Mi sono iscritta a una scuola professionale dove ho imparato a fare la sarta. Ho cominciato a lavorare il prima possibile: in un bar, in un negozio, nella ditta di confezioni di un italiano che pagava stipendi da fame. Poi ho fatto la commessa prima di partire per l'Italia. In un primo tempo avevo in mente progetti anche per altri lavori, ma a un certo punto non ci ho più pensato. Sono certa che con un posto fisso non potrei mai guadagnare quello che guadagno adesso; e io sono venuta qui da voi per risparmiare qualcosa, non solo per vivere.

A volte penso che potrei restare qui per sempre, perché dopo tanti anni mi piacerebbe rimanere, avendo la possibilità di comprare casa e non pagare tutta la vita l'affitto. Ci sto pensando bene: a luglio voglio portare qui mia figlia e iscriverla alla scuola italiana. Anche mio marito è d'accordo. Prima di fare l'ultimo intervento era semiparalizzato, faceva fatica a parlare e a muoversi. Adesso va meglio ma si rende conto che non è più capace di guardare la bambina: Maria Daniela starebbe meglio vicino a me. Lei non vede l'ora di venire a Torino, anche se non immagina la vita che c'è qui: è una bambina capricciosa, sarà piuttosto difficile. Con tutto ciò, non ho mai pensato di vendere la casa in Romania, perché forse qui un giorno potrebbe non andare più bene e avrò un posto dove tornare. Laggiù abbiamo tanti terreni, dove coltiviamo ortaggi, patate, mais, frumento.

Oggi guadagno più o meno 1.300 euro al mese, uno stipendio molto più alto di quello che possono prendere i rumeni. Però ci sono da pagare l'affitto e le altre spese. Non so dire se questo reddito mi darà problemi quando sarà qui mia figlia: ci penso ogni giorno, non mi rendo conto di quanto dovrei spendere per la scuola, ma al tempo stesso ho una vera paura: di non poter offrire a mia figlia questa possibilità. In realtà, correggendo quanto detto prima, in futuro potrebbe farmi comodo un posto fisso, lavorare otto ore per un unico datore di lavoro, e non dover correre di qua e di là. Avrei anche trovato un posto del genere presso una famiglia, però lo stipendio era di 850 euro al mese, troppo basso. Ho anche pensato di aprire

una mia attività commerciale, ma ormai non c'è più speranza, perché ci sarebbe da spendere troppo e ci vogliono anche persone affidabili, che sono oramai in corso di sparizione. Lo dico per la mia esperienza diretta: ci sono pochissime persone oneste, brave persone, che fanno il loro lavoro non solo per prendere i soldi, ma anche per la soddisfazione di fare qualcosa con il massimo impegno, magari non perfetta. Adesso che lavoro da sola, sono abbastanza soddisfatta. Quando ho provato a stare in gruppo, la collega un giorno era stanca, un altro non aveva dormito, un altro non aveva voglia... Si doveva fare il lavoro di corsa e di corsa non funzionava. Anche in un lavoro che sembra semplice, come quello di una pulizia domestica, bisogna essere organizzati, ci vogliono cura e perfezione.

Il tempo libero lo passo con mia figlia su yahoo. In casa i lavori li fa mio nipote, mia sorella si occupa della cucina. È da qualche tempo che vivono con me. Mi piace molto leggere. Leggo un po' di tutto. Non ho imparato la vostra lingua facilmente, perché il primo anno che ho lavorato nelle famiglie private, bè! non incontravo mai nessuno. Ma da badante ho dovuto imparare a leggere e scrivere l'italiano. Oggi direi che mi sento più italiana che rumena, e per mia figlia desidero che non debba ripetere la mia esperienza. Vorrei fare per lei quello che i miei genitori volevano fare per me: mi piacerebbe che studiasse. Ho qualche preoccupazione per il futuro, si capisce. Quando verrà mia figlia, forse dovrò rinunciare a una parte del mio lavoro per starle vicino, perché all'inizio non capirà una parola, e non sarà facile. Per iscriverla sono andata alla scuola vicina a casa: c'erano posti liberi solo per l'uscita delle 13,30. A me non basta. Ho bisogno di trovare una scuola aperta fino alle 16.30, per poter andare a prenderla all'uscita.

Ecco: queste sono la mia storia e le cose che riguardano il mio lavoro. Qualcuno mi ha detto: "Non farei mai un lavoro umiliante come il tuo". A me non lo sembra affatto, anzi lo faccio con piacere, perché so di guadagnare quanto mi serve per vivere, e non avere debiti. A dire la verità, a me il mio sembra un lavoro del tutto normale.

### **E., servizio accoglienza, 33 anni**

Il mio lavoro riguarda una figura professionale ancora poco conosciuta. Noi diamo accoglienza agli studenti universitari fuori sede, che richiedono il servizio abitativo e provengono da tutte le regioni d'Italia e anche dall'estero. Quando dico noi intendo i lavoratori dell'ente per il diritto allo studio: l'Edisu Piemonte, che gestisce le problematiche di questi studenti (oltre a erogare le borse di studio per l'intera popolazione universitaria piemontese). In pratica si tratta di tre servizi: alloggio, mense e sale studio. Cioè, dopo lezione, dove andare a mangiare, andare a studiare, andare a dormire. Edisu esternalizza i servizi attraverso gare di appalto. Io lavoro in una di queste aziende (che conta all'incirca un centinaio di lavoratori): mi occupo delle residenze. La cui offerta ha fatto un bel salto di qualità con le Olimpiadi del 2006, perché si sono rese disponibili le residenze previste per gli atleti olimpici.

Ci occupiamo di circa duemila studenti fuori sede. Fra gli stranieri la prima ondata sono stati gli albanesi. Adesso ne abbiamo molti da Iran, Pakistan, Camerun. Ogni anno viene approvato un bando che prevede i parametri ministeriali per accedere ai servizi. Negli ultimi tempi vi partecipano circa dodicimila studenti: si fanno le graduatorie, i primi duemila acquisiscono il diritto ai servizi di accoglienza, per gli altri si formano delle liste di attesa, gli idonei subentrano ai vincitori quando si libera un posto. I posti so-

no assegnati alle varie facoltà sulla base del numero degli iscritti: il Poli arriva dietro l'Università, perché ha molti meno iscritti. C'è anche un piccolo numero di posti riservato all'Accademia di belle arti, al Conservatorio e all'Istituto d'arte applicata e design, Iaad. Per quanto riguarda le strutture di residenza, quelle principali sono collocate a Torino e Grugliasco; ce ne sono anche nella regione ma del tutto marginali.

Io sono calabrese, sono arrivato a Torino a 19 anni, per iscrivermi alla facoltà di Scienze Politiche, anche perché miei amici mi avevano detto che c'era questo ente che ti dava una mano negli studi. Il mio luogo d'origine è una frazione di cinquecento abitanti, in un paesino di umili lavoratori e di pochi borghesi. Mio papà faceva il collaboratore scolastico, come veniva chiamato allora il bidello, mentre mia madre ogni tanto lavorava nella raccolta delle olive ma era casalinga. In realtà mio padre aveva vissuto le stagioni delle grandi migrazioni dal Sud al Nord, trovando lavoro nelle fabbriche e nell'edilizia. Poi fece domanda per la scuola, riuscì a entrarci e dopo un po' ottenne il trasferimento per tornare giù. La mia è stata un'infanzia felice, perché la famiglia non aveva problemi. Senza essere particolarmente benestanti, avevamo il poco per soddisfare il fabbisogno. Un solo disappunto: stavamo in provincia di Vibo Valentia e andavo alle medie in una cittadina vicina, per cui avevo difficoltà a frequentare i compagni di scuola, perché mio padre non c'era, mia madre non aveva la patente. Non vedevo l'ora di avere diciott'anni per poter prendere la patente. Detto questo, è anche vero che i miei hanno fatto sacrifici per me, e questo mi ha influenzato: quando non ho più avuto la borsa di studio e il posto letto, ho deciso di lavorare, per non pesare sui miei, perché sacrifici non dovessero più farli.

L'impatto con Torino non è stato traumatico, perché avevo qui una sorella. Mi sono ambientato quasi subito. Ho chiesto borsa di studio e posto letto che ho ottenuto. Intanto mi arrangiavo con vari lavoretti: lavapiatti o cameriere. Il primo vero lavoro è stato da McDonalds. Quindi ho saputo che c'era la possibilità di lavorare con un'azienda che si occupava di queste residenze universitarie. Ho presentato la domanda, ho fatto un colloquio, e dopo un mese mi hanno assunto. Così ho fatto lo studente lavoratore. Lavoro per Edisu dal gennaio del 2002. Mi sono laureato in Scienze politiche, indirizzo amministrativo. All'inizio l'università è stata un problema perché ero molto timido. Avevo studiato in un istituto professionale per tecnico del turismo, quindi mi vedevo pieno di lacune. Non dimenticherò il mio primo esame: storia moderna, avendo davanti tre docenti e alle spalle duecento studenti che ascoltavano. Un'esperienza traumatica, che però mi ha fatto bene: ora non ho problemi a parlare davanti ad un pubblico. A parte la timidezza, all'inizio ho avuto delle difficoltà perché facendo i turni non riuscivo a frequentare. Sono stato sul punto di abbandonare, ma poi, per varie circostanze e per la modifica dell'appalto, ho visto la possibilità di ridurre l'orario di lavoro da sei ore a tre e mezza. In più ho fatto il passaggio dal vecchio al nuovo ordinamento: il 3+2. E ho superato l'ostacolo.

La mia giornata di lavoro ultimamente è abbastanza cambiata. Infatti ho alternato diverse funzioni. Ora sono capo struttura, responsabile cioè di una residenza universitaria.

C'è una direttrice che è di un'altra azienda. E poi ci siamo noi che ci occupiamo di reception, pulizia, manutenzione. Sono il responsabile e il coordinatore di sedici persone che hanno questi compiti. Lavoro dal lunedì al venerdì, con orario dalle 8.30 fino alle 17.00 (sabato 13.30), con un'ora di pausa. Mi occupo in particolare della gestione, delle pulizie, delle camere riservate per un uso saltuario; controllo gli arrivi, coordino la reception, ascolto gli studenti per le varie problematiche: uno finisce in doppia ma vuole la

singola, uno chiede il secondo piano, uno non va d'accordo col compagno di stanza. È un tipo di lavoro che richiede competenze, bisogna possedere capacità di mediazione. Essendo legato a un contratto collettivo che dà una retribuzione piuttosto bassa, si tende a assumere gente che magari tante volte ha bassa qualifica o poca attitudine a risolvere le problematiche. O meglio: è un settore in cui vedi mescolate persone con bassa competenza con altre di alta competenza. Si dovrebbe riconoscere perlomeno un benefit a chi ha più competenze. Ma adesso non è così: oggi si analizza la capacità di un intero staff, non del singolo operatore. Il che per certi versi per me è anche giusto, con le figure più deboli che vengono aiutate da quelle più forti. Mancano, purtroppo, i corsi di formazione, che dovrebbero servire a colmare i deficit. Le aziende che gestiscono i servizi per Edisu sono miopi, non vedono l'opportunità di investire in questo.

Per quanto riguarda il reddito, non avendo una famiglia da mantenere, non mi posso lamentare: guadagno attorno ai 1200 o 1300 euro. Riesco a risparmiare, perché sono uno che fa certi sacrifici, li ho sempre fatti. Io la crisi la sento meno degli altri: perché non ho figli, divido l'alloggio, uso poco la macchina, non frequento i locali costosi. Sono uno che sa accontentarsi. È vero però che non lavoro in un settore dove posso definirmi a posto, dove posso sentirmi sicuro. Anch'io avverto un po' di precarietà. Ma, forse, oggi in Italia stiamo diventando tutti precari. È chiaro che le aziende in appalto possono anche non vedere rinnovato il contratto. In quel caso i dipendenti con un'anzianità di quattro mesi hanno diritto a essere riassorbiti. Ma nella mia situazione, la cosa non spaventa: godo abbastanza la libertà di affrontare nuove esperienze. Il che non esclude che tante volte io mi domandi: "Sarei in grado di rialzarmi se perdessi questo lavoro? Sarei in grado di fare altro"? Sono portato a rispondere di sì. Quando le cose si prospettano grigie, spesso mi dico, come per rassicurarmi: "Non sarà che ho più paura di quella che dovrei avere?". Quindi la mia paura di non essere in grado di affrontare una nuova esperienza svanisce dopo due secondi. Di fronte ai problemi, diciamo che non mi mancano la tenacia e la testardaggine per poter dire: "Quando sarà il momento li affronteremo". In questo senso sono contento per quanto ho fatto, in generale sono contento di me, però forse sarebbe stato meglio vivere prima il periodo dello studio e dello svago e dopo quello del lavoro e delle responsabilità. Invece io ho dovuto studiare e lavorare allo stesso tempo.

Da dieci anni ho aggiunto un nuovo impegno alle mie giornate di lavoro: nel 2002 sono entrato nella xxx. Ora sono delegato sindacale, per la xxx che nella xxx è la categoria del terziario, cui è affidata la copertura di turismo, commercio e servizi. Ci sono anche xxx e xxx, il tasso di sindacalizzazione, dove lavoro, è attorno al 60 o 70 per cento. Comunque il 90 per cento degli iscritti militano nella xxx. Sono anche un membro del direttivo della xxx, ogni tanto vado ai dibattiti nazionali del sindacato. Che cosa mi ha spinto? Se posso parlare francamente, senza paura dell'immodestia, rispondo così: l'incoscienza di assumersi una grossa responsabilità, la passione nutrita per la politica sindacale, o la voglia di conoscere una nuova realtà. Avevo ventitrè anni, avevo l'incoscienza dei giovani. Seguivo il dibattito politico, mi piacevano D'Alema e Fini. Quanto alla scelta di quale sindacato, sono un ragazzo che arriva dal basso, per cui le mie idee si legavano quasi naturalmente alla storia e all'immagine della xxx. Abbiamo in comune alcuni valori, quello dell'uguaglianza è per me fondamentale. Forse a influenzarmi è stata Torino, la sua storia. O forse anche la residenza universitaria, l'ambiente multietnico, vedevo le cose in modo diverso quando ero nel mio paesello, mentre quando si sta con persone che vengono da fuori, beh, allora, le cose che senti ti

fanno ripensare, non è come la vedevi quando stavi in un mondo piccolo, non contaminato da altre etnie e culture.

Da noi il sindacato ha dato prova della sua importanza nella battaglia che ha condotto per migliorare la nostra situazione contrattuale. Perché all'inizio, diciamo nel 2002, noi ci confrontavamo con la figura dei socio-lavoratori, che non era legata a un contratto collettivo.

Quindi all'inizio eravamo soltanto socio-lavoratori, pagati il minimo. Ma poi, con l'ingresso dei sindacati dentro l'azienda, si è riusciti a legare questa figura al contratto multi servizi che è contratto nazionale, applicato soprattutto alle imprese di pulizie. In seguito è stato fatto valere per noi delle residenze universitarie e ora viene applicato anche agli operatori dei musei. Il contratto multiservizi è una formula snella, che prevede costi ridotti per gli imprenditori e offre una buona tutela ai lavoratori. È chiaro che la nostra figura professionale è un po' strana, sta un po' a metà, però il contratto multiservizi risultava il più adeguato per coprire le esigenze del nostro settore. Bisogna essere concreti, pragmatici, se si vuole ottenere credibilità dai lavoratori. Io, personalmente, di fronte a un problema, cerco di risolverlo ancora prima di avviare le trattative. Significa proporre delle soluzioni sapendo che qualcuna non passerà, ma uno ci deve provare. Nella mia testa, magari poi, si accende una lampadina, perciò non parto mai sconfitto, non dò mai nulla per scontato. Sono partite da giocare: si vince, si perde, si pareggia. Si dice che la concertazione non c'è più, ma per me questa è una piccola concertazione.

### **F., pizzaiolo, 24 anni**

Io faccio il pizzaiolo e sono soddisfatto. Lavoro a xxx, qui a Torino, da quattro anni, e ne ho soltanto ventiquattro. Le condizioni sono molto buone, mi hanno sempre motivato, mi stanno dando delle opportunità. Sono assunto a tempo indeterminato, ho la prospettiva di essere mandato a aprire centri in altre città. Anche a livello contrattuale ci sono stati miglioramenti, rispetto a quando ho iniziato il lavoro. È stato un discorso di crescita direi al cento per cento.

In questo lavoro sono capitato quasi per caso. Perché io mi sono diplomato in una scuola alberghiera, dove ho studiato per lavorare in cucina. Avevo scelto l'istituto alberghiero su suggerimento in particolare di mio fratello, più vecchio di sette anni, che l'aveva frequentata a sua volta. Finita la terza media non puoi avere già la capacità di vedere il tuo futuro. Io ero sicuro solo di una cosa: che non avrei più avuto tanta voglia di studiare.

Volevo fare al più presto esperienze di lavoro, perciò puntavo su un istituto tecnico o su una scuola professionale. Tra le varie opportunità avevo optato per il mondo degli alberghi e soprattutto della ristorazione, in base a un ragionamento molto semplice: che non avrebbe conosciuto una vera crisi. Non ho mai avuto ripensamenti. A scuola andavo bene, non avevo perso tempo. Dopo un biennio uguale per tutti, dovevi scegliere il corso di specializzazione fra tre possibilità: cucina, sala bar o ricevimento. Non avevo avuto dubbi a scegliere il lavoro in cucina, anche perché mio fratello aveva fatto la stessa scelta. Ma con il passare del tempo, con gli stage in due alberghi torinesi e poi con l'inizio delle esperienze lavorative ho capito che stare dietro ai fornelli non mi piaceva veramente, non al cento per cento, mentre ero più interessato e più incuriosito da quella parte che riguarda il contorno della cucina: la panificazione, la pizza o la pasticce-

ria. Dopo il diploma, ho lavorato quasi due anni come aiuto cuoco in un ristorante. Poi ho fatto ancora una stagione estiva da capocuoco, in un ristorante di Rimini. Tornato a Torino ho cercato lavoro e ho risposto all'annuncio per un aiuto pizzaiolo: mi hanno chiamato, ci sono stati un colloquio e una prova, poi si è cominciato.

Penso che il mestiere si impara lavorando. La teoria può portarti fino a un certo punto, poi ci vogliono pratica e esperienza. Si diventa cuochi, o camerieri, o baristi, o portieri, non soltanto dopo cinque anni di scuola, ma anche dopo anni di esperienza lavorativa. La scuola ti dà la teoria, ma se non la si mette in pratica, non si può dire di essere un cuoco finito, o che so un sommelier. Il primo ragazzo che mi ha insegnato a lavorare da pizzaiolo mi disse che la pizza è un'arte. C'è chi la fa in un modo, chi la preferisce in un altro, la pizza è molto soggettiva anche dal punto di vista del gusto del cliente. Perciò è cucinata in centinaia di modi; inoltre le mani che la impastano non sono mai le stesse. Sembra una cosa diciamo facile, invece ci sono diverse fasi: dalla preparazione dell'impasto alla ricerca e preparazione delle materie prime per la linea dei condimenti; quindi la cura del forno per la cottura, e la pizza finita da portare in tavola. Tutto questo è un sapere che richiede manualità e esperienza, come per qualsiasi altro piatto. Puoi dire che sai stare in cucina solo dopo aver girato molti posti di lavoro e aver visto all'opera molte persone. Perciò, per un cuoco o un pizzaiolo che si devono formare, è molto importante accumulare esperienze.

Dove lavoro siamo in sette. Tutti facciamo un po' tutto, non c'è un responsabile. Come età, io sono il più giovane; siamo partiti tutti da zero, a parte due che avevano già fatto i pizzaioli. Io sono arrivato lì che non sapevo neanche cosa fosse la pizza, a parte mangiarla. Come ho già detto, l'azienda ha avuto la pazienza di farmi crescere, e così anche i miei colleghi. Siamo organizzati su due turni, uno a pranzo, uno a cena. Faccio sette ore al giorno. Per il pranzo si lavora dalle 9 alle 16, invece per la cena dalle 16 alle 23. Almeno che non ci siano dei turni scoperti, perché all'improvviso manca qualcuno. Mi è capitato di fare entrambi i turni. Ma quasi sempre si è in due per turno, e se ci sono già clienti da servire uno deve stare al forno, l'altro invece si occupa di preparazione, stesura e condimento. Come si vede, quello che faccio è un lavoro di cucina ma anche organizzativo.

A volte durante il lavoro ci sono tensioni in azienda. È inevitabile quando si ha a che fare con tante persone: ci sono a Torino 150-170 dipendenti. Hai sempre a che fare con qualcuno, cuoco, cameriere, barista o pizzaiolo. Perciò sopra di noi c'è un livello di responsabili, che hanno il compito di risolvere i problemi, quando nascono, di formare i turni, di distribuire le mansioni. Non organizzano specificamente il nostro lavoro perché non ne hanno le competenze, per esempio il mio responsabile non è pizzaiolo. Però fanno girare la macchina. Il sindacato? Sì, viene riconosciuto, è presente in sede, ma io non sono iscritto. Non so neanche quale sia. I miei interessi, al momento, mi sembrano rispettati dall'azienda, posso occuparmene io personalmente. Non troverei corretto lamentarmi o protestare. Non ne ho motivo. Se un giorno dovessi averne, allora mi iscriverò al sindacato.

Sono stati molto abili a mettere in piedi questa azienda. Sì, tanto di cappello. Trattano bene i loro dipendenti, almeno nel mio caso, degli altri non posso dire. Come ho accennato, io sono partito, quattro anni fa, con un contratto a scadenza, con meno ore lavorative e uno stipendio più basso e oggi faccio parte del gruppo che può invece contare su un contratto a tempo indeterminato, con uno stipendio mensile più alto, con tre mensilità in più all'anno, con tutto lo straordinario pagato in busta. La gente che si lamenta

secondo me non ha conosciuto la ristorazione che c'è fuori. Dunque, io penso di essere trattato discretamente come dipendente, e questa è la ragione per cui dopo quattro anni sono ancora in questo posto. Se avessi avuto voglia o bisogno di lavorare altrove, sono sicuro che in quattro anni non avrei fatto fatica a trovare un altro lavoro sempre nel settore della ristorazione.

Certo bisogna essere disposti a fare dei sacrifici se poi si vogliono vedere dei risultati. È una cosa che ci ripetevano sempre i professori: questo è un mestiere difficile, comporta molti sacrifici. Infatti si vedevano numerosi abbandoni nella mia scuola. Dopo il diploma, la maggior parte degli studenti decideva di cambiare mestiere. Ma anche da noi, ci sono forti ricambi fra il personale. Perché è un mestiere che ti chiede molto: si lavorano tante ore al giorno, spesso si deve lavorare la sera, oppure i panettieri devono adattarsi a lavorare di notte. Bisogna stare in piedi. Stare in piedi per ore. In più, ti capita continuamente di dover lavorare mentre gli amici si divertono. Non tutti sono disposti a accettare queste condizioni, ma spesso uno capisce che bisogna fare sacrifici soltanto quando comincia a lavorare. Chi ha un minimo di passione va avanti, gli altri si perdonano. A parte chi continua a studiare.

Credo che quello della ristorazione e alberghiero sia ancora un mercato aperto, uno di quelli, al giorno d'oggi, che offre più lavoro. Ho dei coetanei che hanno fatto l'istituto tecnico, quindi si sono diplomati periti, i quali si trovano molto in difficoltà a trovare lavoro, mentre io ho cominciato a lavorare subito dopo il diploma. Può capitare che i professori ti mandino in posti che conoscono; la mia scuola aveva su internet una serie di annunci. Una cosa per me importante è la possibilità di girare un pochino, uscendo dal perimetro della mia città. Sono già stato all'apertura di xxx di Genova, quasi certamente sarò mandato a aprire il centro xxx di Roma, una trasferta di un mese.

Mi troverò a conoscere i nuovi dipendenti, il mio compito sarà di passargli il metodo organizzativo della mia azienda, il modo cioè in cui organizziamo il nostro lavoro, a partire dalle basi: come stendere una pizza, come condirla a puntino, come fare queste cose e come la mia azienda vuole che siano fatte... Perché ripeto che la pizza viene fatta in centinaia di modi differenti, ma l'azienda dice: "La mia pizza è questa e voglio sia fatta così".

Vedendo come vanno oggi le cose nel nostro paese, con tutti i problemi della disoccupazione giovanile, mi sento un po' fortunato. Anche se penso di essermi meritato la posizione che godo. Ma ogni giorno si sente parlare di aziende che chiudono, si viene a sapere di gente che rimane a casa disoccupata. Capita anche tra i miei amici. Non so bene che cosa si può o si deve fare, però qualcosa bisognerebbe fare per cambiare, riformare il mondo del lavoro. Penso cioè che non si debba permettere che un sacco di aziende per un motivo per l'altro chiudano l'attività, lasciando a casa tante persone... Però penso anche che in alcuni casi i disoccupati debbano sapersi adattare, perché alcune persone non lavorano perché non hanno spirito di adattamento. In minima parte, senza dubbio... C'è gente che vive la mia stessa situazione, insomma è privilegiata, eppure sta lì a lamentarsi, e anche a criticare l'azienda in cui si trova a lavorare. Non mi sembra giusto. Questa gente non si rende conto del buono che ha. Per come la vedo io, se avessi ragione di criticare la mia azienda, me ne cerco un'altra.

Non so se farò il pizzaiolo per tutta la vita, non ci metto la mano sul fuoco. Se mi faccio questa domanda, sinceramente non so rispondere. Penso che in futuro potrei trovarmi a fare qualcos'altro, sempre comunque nell'ambito della ristorazione. Poi la vita non sai mai dove ti porta. Non mi dispiacerebbe an-

dare via da Torino, all'estero magari. Oppure potrei tentare una carriera interna all'azienda: dei miei colleghi, che facevano i camerieri, sono passati a un ruolo di responsabilità. Finora non se n'è mai parlato, ma potrebbe essere che io accetti nel momento in cui mi venga fatta una proposta del genere.

Il lavoro rappresenta la maggior parte del mio tempo. Vengo da una famiglia piccolo borghese di immigrati meridionali, calabrese mio padre, campana mia madre, che opera nell'artigianato. I miei si sono separati e io vivo con mia madre. E con mio fratello. Ho una ragazza, passo il poco tempo libero con lei e con gli amici, devo dire che non ho particolari passioni, fino a poco tempo fa frequentavo una palestra, ora ho smesso, mi manca il tempo. Domani potrei avere una famiglia, ma è un discorso prematuro. Però non sono uno che vive alla giornata: cerco di risparmiare perché vorrei comprarmi una casa.

Se devo indicare dei valori in cui credo, al primo posto metto la famiglia, poi avere una certa posizione, naturalmente il lavoro. Soprattutto mi sembra che si debba pensare anche al domani. Tendo a costruirmi il mio futuro per non trovarmi fra qualche anno senza niente in mano. Ho molta fiducia in me stesso, sono sempre stato così. Anche da ragazzino: non volevo mai fermarmi nella situazione in cui mi trovavo, cercavo di andare sempre un passo avanti. Questa determinazione penso che uno ce l'abbia nel carattere. Magari altre persone al mio posto si accontenterebbero, sarebbero soddisfatte al cento per cento, mentre io voglio cercare di crescere, nell'ambito del mio lavoro, sempre nei limiti del possibile. Non mi sono mai sentito schiacciato dalle cose.

### **G., addetto logistica, 47 anni**

Non è facile spiegare come funziona la cosiddetta logistica, che nell'organizzazione manifatturiera riguarda la movimentazione e i rifornimenti dei materiali. Un'attività fondamentale, senza la quale la produzione industriale non avrebbe sbocchi. Prendiamo, per capirci, il mio caso. Io svolgo le mansioni di carrellista (e spesso anche di magazziniere), in un'area specifica della produzione automobilistica, quella dei rifornimenti dei pezzi di ricambio. Lavoro a Mirafiori, per conto della Fiat, anche se non ho rapporti diretti con loro, perché dipendo da una ditta del settore che riceve in appalto questi incarichi (la xxx di Milano). È dal 1992 che faccio questo lavoro e ho sempre operato per ditte appaltatrici. Prima stavamo in uno stabilimento di Avigliana, è lì che sono nato come operaio. Venivo dal Sud, da un paese del Salernitano, mi sono buttato in questo lavoro, convinto che le cose si possono imparare, è questione di volerlo. Ho lavorato a Avigliana fino al 2007, sostanzialmente in uno stesso ambito aziendale, che però mutava periodicamente denominazione. Da cinque anni, per questioni amministrative ad alto livello che io non conosco, Fiat si è portata il lavoro a Mirafiori, al proprio interno, anche se, ripeto, il contatto diretto con loro non l'abbiamo mai avuto.

L'ex Officina 81 di Mirafiori un tempo erano locali per le presse, adesso sono destinati ai rifornimenti. C'è un magazzino dei pezzi di ricambio, suddiviso in aree: l'area cristalli, che comprende i parabrezza, l'area paraurti, l'area air-bag, e così via. Io lavoro lì, come carrellista. Siamo un bel numero: una sessantina. Copriamo un arco di lavoro che va dalle 8 alle 20, con due turni: uno dalle 8 alle 17, l'altro dalle 12 alle 20. È prevista una pausa di quindici minuti (a parte la mensa). Io faccio tutti e due turni. Quello 12-20 complica di più: praticamente manco da casa tutta la giornata, perché devo partire attorno alle dieci, in

quanto abito a Condove all'inizio della Val di Susa. Siamo una squadra di tre ragazzi, più il responsabile: si fa due settimane il pomeriggio e una settimana il giornaliero. Ogni giorno, da questo magazzino, si devono spedire un certo numero di pezzi di ricambio, diciamo che in media si movimentano, soltanto in questo magazzino, un centinaio di pezzi. Cioè tantissimi e infatti questo è uno dei punti su cui vogliamo aprire una contrattazione. Perché capita che nel prelevare ci possa essere un errore, che un ricambio destinato a Firenze vada a finire a Genova, e diversamente da anni fa adesso iniziano a fioccare le lettere di richiamo, che una volta non c'erano.

Funziona così. Ci arrivano i pezzi di ricambio – parabrezza, paraurti, marmitte – tutta roba da confezionare. Noi la confezioniamo, cioè la imballiamo, e la sistemiamo sugli scaffali che non devono essere mai vuoti. Quindi il lavoro è sviluppato in settori. C'è il ricevimento, c'è il confezionamento, c'è la spedizione. Io sono alla spedizione: prendo il carrellino o muletto, prendo la distinta degli ordini, all'occorrenza vado anche a confezionare, o se c'è bisogno di ricevere merci si devono ricevere, perché è tutto un ingrangaggio che deve girare senza intoppi. Poi spediamo la merce secondo le richieste fatte da concessionarie e carrozzerie. Arrivano i camion per le varie destinazioni, che si chiamano bilici. Si carica quello che c'è da caricare e ripartono per la consegna. Durante la giornata di lavoro, nei primi mesi confezionavo; poi hanno visto che ero capace di muovermi con il muletto, senza problemi, e mi hanno messo a caricare con il mulettino. Io lavoro in due tempi. Devo immagazzinare i vari materiali sulla base dell'ordine e disporli in modo che sia semplice prepararli per le consegne. Poi ecco che arrivava il bilico, e in base alla distinta sono io a occuparmi di tutte le operazioni di carico. Vai avanti così per tutto il giorno. È un lavoro in cui devi fare molta attenzione, hai sempre il peso di una responsabilità sia nel ricevere come nello spedire. Per esempio sono ancora io che, al termine delle operazioni di carico, devo per legge mettere i piombi alle porte dei cassoni. Niente a che vedere – si capisce – con la catena di montaggio: perché nel mio lavoro i tempi li stabiliamo noi, in questo siamo del tutto autonomi. Però c'è talvolta un problema di fatica: quasi tutto il materiale viene movimentato da macchine, ma nel caso dei parabrezza ti può capitare di doverne sollevare da quindici chili, quando lo prelevi dallo scaffale del magazzino e lo metti nell'imballo. È tutto organizzato, ma devi comunque darti da fare, perché per esempio ci sono le ferie, ci sono le mutue, ci sono i permessi, tutti periodi in cui magari tu carrellista vai a fare anche il magazziniere. Diciamo, comunque, che da quando ci siamo trasferiti a Mirafiori si cerca di fare tutto secondo i metodi Fiat. Vediamo svilupparsi la tendenza all'automazione, come le cosiddette pistole per leggere i codici di spiegazione dei vari materiali, riducendo i passaggi e risparmiando tempo. Cioè si va verso miglioramenti, per fortuna. Alla fine bisogna riconoscere che è abbastanza un bel lavoro. Un lavoro pulito. Che gestisci tu.

Da questo punto di vista sono abbastanza soddisfatto dei miei 47 anni. Nell'89 vivevo in provincia di Salerno: mi sono sposato che avevo 23 anni, mia moglie 20, due ragazzini. Un parente mi ha detto "Vieni su, a Torino, che c'è lavoro". La mia famiglia aveva già vissuto l'emigrazione. Infatti io sono stato cinque anni in Venezuela, dove mio padre aveva un bar; si stava bene con il cambio del dollaro di quei tempi. Poi c'è stato il crac e mio padre ha perso tutto quello che aveva. Perciò ha pensato di rientrare in Italia per emigrare in Germania, da suo fratello, e adesso è pensionato. Intanto io avevo fatto due anni di alberghiero, conseguendo la qualifica con un corso regionale. Stando giù o fai il cameriere, o fai il cuoco nei villaggi, nei ristoranti, non è che ci siano tante altre alternative lavorative. Venuto a Torino, prima sono stato in

una serigrafia, a stampare magliette. Volevo creare subito famiglia, quindi c'era bisogno di entrare in qualche ditta. Mia moglie non lavorava, abbiamo avuto figli, tra l'altro una c'è morta subito, dopo solo un mese di vita, abbiamo avuto questo trauma. In effetti eravamo un po' soli, qui in Piemonte e a Torino. Mia moglie era la prima volta che usciva dalla realtà del meridione. L'inizio è stato un brutto periodo. Adesso invece lavora, da otto anni, in una casa di riposo di Almese che non è lontano da Condove.

Abbiamo due figlie, una di 21, una di 16. Questa fa il primo anno di superiori. La primogenita ha cominciato proprio quest'anno a lavorare in un negozio di abbigliamento. Ha frequentato il primo anno di università, ma non era quello che voleva fare. Ha deciso di non far spendere soldi ai genitori. Adesso lavora con un contratto di apprendistato di tre anni. Io non posso lamentarmi del mio reddito: 1300 euro mensili, senza gli straordinari. Però ho quasi trecento euro al mese di spese di trasporto, perché abbiamo comprato casa a Condove, a due passi da Avigliana, dove lavoravo e mi trovavo benissimo, mai avrei pensato di venire a lavorare a Torino e a Mirafiori. In casa ormai abbiamo bisogno di tre macchine: per me, per mia moglie e adesso anche per mia figlia. Comunque io sono contento di me, ma non sono ottimista: mi trovo con mia figlia di ventuno anni a parlare degli stessi problemi di lavoro che da giovane avevo io. È un po' demoralizzante.

Sono rappresentante sindacale della xxx, la nostra categoria contrattuale è quella delle "pulizie e altro". Non c'era nessuno che voleva farlo, tra di noi. È anche un ruolo abbastanza difficile: situazioni come lo sciopero sono difficili da controllare. C'è il direttore che ti pressa, ti dice che devi tenere a bada gli operai...ma come fai a tenerli a bada? Sono una sessantina! Alla xxx sono iscritto da quando sono arrivato in Piemonte, ho avuto sempre la tessera, con l'idea che può tutelarmi. In realtà a Avigliana ero entrato in un'isola felice, dove tutto filava liscio, tessere sindacali quasi non le vedevi neanche di striscio, non c'era nessun problema, ti davano il regalino a Natale. Adesso qui da tre anni neanche il panettone ci danno più, "C'è crisi, c'è crisi".

Ora abbiamo in corso una vertenza. Ci troviamo in piena crisi con la ditta e stiamo scioperando. Uno dei problemi più complicati è che nella stessa ditta abbiamo due tipi di rapporto di lavoro e di contratto: noi più vecchi ci hanno infatti assunto con tutto il lavoro. Cioè: il lavoro di Fiat che era ad Avigliana se lo sono ripreso con tutti gli operai. C'è stato un accordo: tu ti prendi il lavoro, ma ti prendi pure gli operai. Questi sessanta operai sono stati trasferiti a Torino alle stesse condizioni che avevano a Avigliana, compreso il contratto "magazzini del freddo". In seguito sono state assunte altre persone, essendo allora aumentato il lavoro, con una paga diversa e con il contratto multiservizi. È chiaro che non è una situazione tanto facile da gestire.

Il buono del mio lavoro è che non penso vada in crisi. Oramai tutto passa per la logistica. Adesso abbiamo anche in gestione i ricambi Chrysler. C'è un movimento enorme, ci stanno mandando roba che hanno all'estero nei magazzini di altre case automobilistiche. E noi la rispediamo nei vari poli logistici creati da Fiat nel mondo.

Mi viene in mente che quando ero giù giocavo a calcio a livelli dilettantistici, e il presidente della squadra, pur di tenermi mi disse: "Soldi non te li posso dare, ma se vuoi puoi andare a lavorare sulla Salerno-Reggio Calabria, come manutentore". Stiamo parlando degli anni Ottanta! Se rimanevo a lavorare sull'autostrada, oggi sarei in pensione. Altro che posto statale!

**M., vigilante, 39 anni**

Del mio lavoro attuale non parlo. Per rispetto del datore di lavoro, credo di dover mantenere il riserbo. Però posso raccontare la mia lunga precedente esperienza di lavoro: ho fatto veramente un po' di tutto, dai lavori saltuari a quelli impegnativi. In realtà ho il diploma di maturità classica, e la formazione umanistica ha ancora una certa importanza per me: mi permette di vedere la vita in modo non dico distaccato ma mettendo i problemi al giusto posto, distinguendo quali siano le cose più importanti. D'altronde volevo fare l'università, e sono stato iscritto a filosofia per sei anni. Ma non mi sono laureato, perché ho conosciuto una ragazza e ho pensato di iniziare a lavorare. Avevo ventotto anni quando ho abbandonato l'università, girovagando per lavoretti. Adesso sono passati più di dieci anni, mi sono sposato ma anche separato. Come i miei: mia mamma è di Ferrara, mio papà di Moncalvo, entrambi vivi e divorziati. Io vivo con la mamma, perché dopo la separazione non riuscivo più a starci dal punto di vista organizzativo e sono tornato a casa. Il mio matrimonio è durato due anni e mezzo. Adesso sto bene. Vivo a Torino, dove sono nato. Ho tante amiche, la mia vita sociale non mi preoccupa.

Durante l'università non lavoravo, ma prima, da ragazzino, avevo aiutato i miei nella loro impresa di pulizia. Erano gli anni Settanta e Ottanta. Mio padre era un imprenditore, ha sempre avuto grandi sogni, però con poco senso pratico: prese un ristorante in Sardegna, per un anno, io sono andato a lavorarci una stagione, poi il ristorante è fallito, sono cominciate i problemi e i miei si sono separati. Mia madre ha trovato lavoro nell'impresa di pulizia dell'Ospedale Martini. Deve averne avuta di pazienza, per stare insieme con papà ventiquattro anni. Io ho vissuto con mio papà per cinque anni e in quel periodo ho quasi fatto il padre di mio padre. Lui è così e lo prendo per com'è.

Il primo lavoro serio è stato nella segreteria di una sede sindacale per circa due anni. Ero, diciamo, addetto reception. Rispondeva alle telefonate, accoglievo gli iscritti. Non mi occupavo dei problemi dei lavoratori, davo informazioni generali. Il mio compito era quello di mettere la gente in contatto con la struttura, mi occupavo della posta e dei messaggi e-mail. Lavoravo mezza giornata per cinque giorni alla settimana. Prendevo 800 mila lire al mese, ero strapagato a guardarla oggi. Quando ho conosciuto la mia futura ex moglie, mi sono trasferito a Palinuro da dove lei viveva. A Palinuro si lavora in stagione, quattro mesi all'anno, mentre negli altri otto avevi il sussidio di disoccupazione. Ma la vita costa oggettivamente meno e hanno tutti case di proprietà. La prima stagione ho fatto il custode di un parco giochi, poi sono andato a lavorare in un supermercato, il Sisal, dove facevo un po' di tutto. Durante l'estate eravamo dieciquindici dipendenti, durante l'anno solo sei. Facevo il magazziniere soprattutto e mi occupavo della vendita dell'acqua. In verità il responsabile non mi vedeva di buon occhio, io, del Nord che andavo lì al Sud. Diceva: "Che sei venuto a fare?". In stagione lavoravo tredici ore al giorno, dalle 7.30 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 21.30. Un massacro. E guadagnavo 1.100 euro al mese. Palinuro e il Sud sono quasi un mondo a parte. Per i loro standard, il mio era uno stipendio medio, secondo me era una paga da fame. Si lavorava sette giorni su sette, forse con una mezza giornata di pausa. Però ero assunto a tempo indeterminato ed ero fra quelli che lavoravano tutto l'anno.

Quando è mancato il secondo marito di mia madre sono tornato a Torino per stare vicino a lei, mi sono sposato e ho iniziato a cercare lavoro tramite agenzie interinali, come magazziniere. Ho lavorato per la

Lidl a Volpiano, per l'Iper a Rivalta e in un magazzino di Rivoli che era un centro di smistamento merci, dove si facevano le pedane da mandare ai vari supermercati. Un lavoro duro, con uno stipendio da operaio: novecento al mese. Non lavoravo lì con l'idea di restare, speravo in qualcosa di meglio, ma se mi avessero proposto un tempo indeterminato avrei accettato. Poi, su internet, sono incappato in un annuncio per diventare addetto alla sicurezza presso una ditta che lavorava per la sorveglianza di una grande catena: ho mandato la domanda, ho fatto il colloquio e sono stato assunto subito. Era il 2006, avevo 34 anni. Non ricordo bene il contenuto dell'annuncio, ma non prevedeva alcun percorso di formazione: ero risultato idoneo semplicemente perché avevo svolto mansioni relative all'ambito e loro avevano vinto un appalto e avevano assoluto bisogno di personale.

In un supermercato, la sorveglianza non armata presenta diverse modalità. Ci sono delle figure preposte, di fronte alle barriere/cassa, che intervengono se suona l'antitaccheggio chiedendo lo scontrino al cliente. Poi c'è chi gira per i vari reparti e controlla che non avvengano furti. Per lavorare all'antitaccheggio, occorre essere iscritti a uno speciale registro della prefettura: è un requisito formale che in realtà non possiede quasi nessuno per via dei costi. Si possono controllare le borse, ma non si possono mai toccare; e neppure il cliente, al massimo si può chiedere di mostrare il contenuto della borsa. Tuttavia, non essendo un ordine della polizia, la gente può anche andarsene. Uno può chiedere al cliente di fermarsi fino all'arrivo dei carabinieri, ma non può impedirne fisicamente l'uscita dal negozio. Insomma l'operazione è basata su un equivoco. Una volta, invece, i discount avevano un servizio di sicurezza affidato alle agenzie di investigazione privata: un mio ex collega si è beccato una coltellata alle dita da degli zingari. Ma non posso dire che sia un lavoro realmente pericoloso, anche se presenta i suoi rischi.

Ho svolto questi incarichi per un anno e mezzo, assunto con contratto Unci (quello delle cooperative). In un anno ho lavorato in diversi punti vendita. Dopo il primo giorno, nel punto vendita di Venaria, in affiancamento a un collega, il mio responsabile mi ha mandato a Genova. Avevo l'albergo pagato, contavo su un bancomat per le spese... Siamo andati in tre, siamo stati un mese, tornavamo a casa la domenica. A Torino poteva accadere che lavorassi in tre o quattro punti vendita diversi, seguendo un programma settimanale che non sempre veniva rispettato. Ci sono stati periodi in cui lavoravo anche tredici ore, altri in cui facevo sei ore perché non c'erano gli straordinari. Se guadagnavo bene? All'inizio sì. E il lavoro mi piaceva. Il primo anno, a metà marzo, è iniziato il servizio notturno a un supermercato di Aosta: avevano sfondato un muro per entrare, quindi dovevamo stare lì e attendere che venisse ripristinato. Partivamo alle 16.30 da Torino, prendevamo servizio alle 18. Stavamo dentro fino alle 20, poi fuori fino al mattino, in macchina al gelo. Poi fu la volta dei lavori di ristrutturazione di locali, perciò giravo tra Piemonte e Liguria. Mi occupavo più che altro degli operai e intanto davo un occhio ai clienti. Finiti i lavori di ristrutturazione, mi ero stancato di lavorare tante ore. Gli ho detto: "Faccio solo le mie sei ore, cinque giorni la settimana e basta. Non sono più disponibile per le trasferte". Avevo riscontrato problemi, non mi pagavano più tutto. L'ultimo anno, il 2010, è stato molto tranquillo, sempre nella stessa sede di Torino. Ma mi ero separato da mia moglie e finché guadagnavo 2.200-2.400 euro al mese con le trasferte, o anche 1.500-1.600 restando però a Torino, filava tutto liscio. Ma senza gli straordinari arrivavo solo a ottocento euro, da solo non ce la facevo più a vivere, perciò sono tornato con mia madre.

La cosa che mi ha fatto dire basta con l'azienda è che c'erano figli e figliastri. Io ero il più anziano di servizio, ma altri avevano un livello più alto e alcuni colleghi li avevano messi subito in ufficio, facendoli responsabili. Mi sono sentito preso in giro, non crescevo professionalmente. I compromessi, intendiamoci, ci possono stare, io sono per il vivi e lascia vivere, ma quella fu la goccia che fece traboccare il vaso. Ho aspettato un anno e ho trovato un altro lavoro.

Adesso che ho cambiato, tornando alla reception, il lavoro di sorveglianza non lo rifarei. Oggi come oggi dal punto di vista professionale mi sento tranquillo, sia per il tipo contratto sia per il posto che occupo. Rivivo l'esperienza fatta da giovane. Nel mio futuro prossimo, voglio continuare così. Mi sento molto lavoratore dipendente, ho i miei orari, la mia vita tranquilla, mi sento un operaio del settore terziario. Non penso che avrò il coraggio di buttarmi in qualcosa di mio. Finché potrò, rimarrò dipendente.

Ho più tempo per coltivare le mie passioni. Mi piacciono i libri a sfondo storiografico, adoro Ken Follett: un genio. Il primo dei suoi libri che ho letto è *La cruna dell'ago*, Mi piacerebbe essere capace di scrivere un libro così. Leggo i quotidiani, navigo in internet. Una mia amica mi ha detto: "Sai tante cose", io le ho risposto: "So tante cose a livello di settimana enigmistica, non potrei mai affrontare un dibattito in un circolo pubblico". So un po' di tutto, sono un po' di tutto. Tutto quello che so, lo devo alla mia esperienza.

### **R., pulizie civili, 41 anni**

Ho 41 anni e vivo a Torino, lavoro da diciotto anni, sempre nel campo delle pulizie e sempre con la medesima ditta. La mia famiglia di origine è calabrese. Sono venuta a Torino quando mi sono sposata, mio marito lavorava a Torino, la mia famiglia è rimasta in Calabria. Anche mio marito è calabrese, emigrato a quindici anni presso parenti emigrati. Di mestiere è meccanico, ha una piccola impresa insieme con un altro socio, Non penso che di questi tempi sia una buona occupazione, non sono più gli anni d'oro delle officine meccaniche. Abbiamo una figlia di vent'anni, che studia all'università scienze dell'educazione.

Noi stiamo bene, ma sacrifici ne abbiamo fatti, avendo anche acquistato una casa. Magari mio marito un mese lavorava bene, uno no. Qualcuno ti pagava, altri no. Ma, lavorando in due, siamo riusciti a mantenere una vita non sfarzosa ma tranquilla, senza strafare. Se vogliamo uscire a mangiare una pizza ce lo possiamo permettere, le ferie le abbiamo sempre fatte, magari dai genitori senza spendere grandi cifre, perché cercavamo di mettere sempre via qualcosa, per avere più tranquillità in caso di perdita lavoro oppure di macchina rotta...

Io ho studiato e ho un diploma: in ragioneria. Perciò a Torino, inizialmente, mi ero data da fare per un posto di ragioniera o segretaria, ma mi rispondevano sempre che cercavano qualcuno con un po' più di esperienza. Allora, ho chiesto a uno zio di darmi una mano: è lui che mi ha aiutata a trovare il lavoro nell'impresa di pulizia. Ho pensato: mi sta bene. Prendo uno stipendio onesto, quello che faccio mi piace, ho lasciato perdere i corsi di formazione. Non ho mai avuto problemi con il datore di lavoro. D'altra parte, qualsiasi cosa devo fare, io la faccio con tutta l'onestà e passione. L'impresa che mi ha assunto era allora molto più piccola e familiare, adesso si è un po' allargata. Conta una ventina di dipendenti, con contratto a tempo indeterminato e il versamento dei contributi. Almeno quelli, fra loro, che io conosco di persona.

Mi sento una torinese. Abito a Borgo Vittoria, una zona popolare. A parte che adesso Torino è cambiata. Io vedo molta più indifferenza. Una volta si era più umani, mentre oggi si pensa solo a lavorare e lavorare, a fare soldi, magari a rubare il lavoro a chi uno ce l'ha. Quando non c'era tutta questa domanda di lavoro, le cose andavano sicuramente meglio. Nel mio campo ancora c'è una certa richiesta, ma è aumentata la concorrenza, ci sono più imprese sul mercato, così il tuo lavoro diminuisce, rischi di avere un rapporto negativo con il tuo prossimo, perché guardi sempre l'altro come un concorrente.

La mia giornata è questa. Mi alzo alle 5.10 per cominciare a lavorare alle 6. Siamo un gruppo di tre donne. Ci sono le giornate tranquille in cui svolgi bene il tuo lavoro con le tue colleghe (routine di pulizia, spazzare, spolverare, lavare la scala) e finisci alle 14-14.30. Ma dipende dalla giornata, ci possono essere intoppi e puoi finire dopo, altre volte anche prima. Dalle 6 alle 14 facciamo 17 o 20 condomini. Perché tutto giri alla perfezione, bisogna essere molto seri. Spazzare una scala significa per esempio spostare gli zerbini, spostare le piante, pulire bene negli angoli dove si annida la polvere. Una volta che hai imparato il lavoro, pulisci fuori come pulisci a casa tua. Pulire fuori non deve avere meno importanza. Svolgi un lavoro, vieni pagato, quindi devi essere al massimo della correttezza e della pulizia. Poi sappiamo che la perfezione non esiste, ma noi dobbiamo cercare di svolgere il lavoro al meglio.

Non abbiamo una gerarchia, perché tutti facciamo tutto. Non abbiamo specializzazioni. Ci organizziamo autonomamente, per conto nostro, tra noi colleghe. A volte non parliamo neanche, da quanto ormai ci conosciamo. Non serve, prendiamo la roba e partiamo. Questa è l'importanza di avere sempre gli stessi colleghi, è come una catena, sappiamo già cosa fare. Poi magari, se una mia collega vede qualcosa che non va in un condominio, allora dice "Ragazze c'è da fare quello", e noi ci organizziamo. Siamo noi che decidiamo quando c'è da recuperare del tempo per fare una determinata cosa. Il datore di lavoro ha massima fiducia. E ci sono nei condomini persone che chiamano me sul cellulare, per chiedermi ad esempio di spostare una pianta. E poi, nel mio lavoro, c'è sempre da imparare. Se ho iniziato a fare i vetri in un modo, magari capisco che farlo diversamente mi porta a farlo meglio e con meno perdita di tempo.

Questa cosa la capisci quando arriva una ragazza nuova. Deve imparare assolutamente il lavoro. Sembra stupido, ma le devi stare dietro. A me è capitato di avere persone nuove, a cui insegnare. C'è gente che ha voglia, altri che fanno i furbi. Sinceramente, io mi fido poco di una persona nuova. Allora controllo. Se vedo che c'è qualcosa che non va, perché il lavoro non è stato fatto bene, è stato fatto in fretta, chiamo la persona e le raccomando di metterci più impegno la prossima volta. Come ho detto, siamo alla pari, nel nostro gruppo, ma io. Non abbiamo rappresentanze sindacali, perché non ne abbiamo bisogno. Il nostro sindacato è il datore di lavoro. Un persona che capisce le nostre esigenze. Le mie colleghe ormai mi conoscono, sembro quella che vuole comandare. Ma è una questione di carattere. Parecchie volte capita che i condòmini vogliano parlare con me per informarci di eventuali lamentele o gaffe per cui bisogna riuscire a rimediare per evitare di andare incontro a inutili problemi. A me piace che la gente ci dica "Brave!", invece di dover raccogliere lamentele, anche se c'è sempre chi si lamenta inutilmente perché non ha di meglio da fare. Quello che voglio ripetere è che ci tengo a che il lavoro sia fatto nel miglior modo possibile.

Ci sono delle metodi perché il lavoro sia fatto bene. Ci sono delle responsabilità che ciascuno di noi si deve prendere, su quello che facciamo. Ognuno di noi è responsabile di quello che fa. La maggior parte

delle volte i problemi li risolviamo tra di noi, non dobbiamo passare dal datore di lavoro, a meno che non ci siano problemi con un condominio. Del resto il datore di lavoro non viene mai a controllare. Ha massima fiducia dei suoi dipendenti. Soltanto se viene chiamato da un amministratore, per via di un danno, allora va a verificare (per esempio se un pavimento di marmo è stato macchiato da spazzatura, e la macchia non viene via e il condomino insiste a accusarci, lui interviene). Ma nelle discussioni tra noi ragazze lui non interviene mai: cerca di essere equidistante nei giudizi. Dunque abbiamo molta autonomia, ma sempre entro certi limiti. Per ogni cambiamento che vogliamo introdurre dobbiamo interpellare il datore di lavoro e avere comunque il suo consenso: questa è la regola base da rispettare. Non dobbiamo mai perdere di vista questo riferimento. Ci gestiamo noi, come lavoro, ma non possiamo dimenticare che veniamo pagati dal datore di lavoro. Mentre mio marito deve cercarsi il lavoro, per avere un reddito, io no: devo solo pensare a mantenerlo il mio lavoro. Perciò a chi mi chiede che lavoro faccio, io rispondo che faccio l'operaia.

Nel tempo libero, qualche volta faccio qualche lavoro extra, faccio le pulizie in qualche alloggio, per arrotondare, come si dice. Quando mia figlia era più piccola passavo il tempo per allevare lei. Non ho mai voluto, per mia scelta, andare a fare altri lavori dopo che la prendevo dall'asilo o da scuola. Perché penso che la famiglia abbia bisogno di questo, al di là di avere qualche soldo in più. Poi c'è il lavoro domestico, che pesa soprattutto sulle mie spalle, perché mio marito è fuori tutto il giorno. Fino a qualche tempo addietro, magari qualche pomeriggio uscivo con le amiche, o le colleghe, facevo una passeggiata. Adesso invece tendo a riposarmi un po' di più quando non lavoro, e mi godo un po' più di spazio casalingo. La televisione deve essere sempre accesa quando sono a casa, anche quando non mi interessa guardarla. A me piacciono i programmi futili trasmessi al pomeriggio, che mi distraggono dai problemi che ci sono da affrontare, soprattutto adesso: telenovelas, la De Filippi, giusto per rilassarsi. Nel weekend è diverso, c'è mio marito che guarda i telegiornali, la politica, cose che quando sono sola tengo ad evitare per fuggire dalla realtà.

Perché la realtà di oggi a me non piace tanto. Io vengo da una famiglia calabrese contadina, sono cresciuta in un piccolo paese, la gente ti conosceva, se ti allontanavi oltre il perimetro del paese c'era sempre qualcuno che ti riportava a casa. C'era molta più libertà, giravi anche a piedi nudi. Adesso i ragazzi vengono accompagnati. Mi figlia andava a scuola dietro casa, ma mio marito la accompagnava. A mia figlia che esce la sera con gli amici tendo a dire: mi raccomando, fai attenzione, non avere discussioni con nessuno, evita confusione e litigate. Oggi si ha paura del prossimo. Una volta ho aiutato un povero vecchietto che era caduto, l'ho accompagnato a casa e sono andata dai vigili a denunciare la scomparsa della moglie( si era persa a porta palazzo) allora i vigili hanno voluto i miei dati, e sapere se ero entrata in casa. Finisci per avere paura anche delle forze dell'ordine! Inoltre mi sembra che le famiglie abbiano sempre meno tempo per i figli, che crescono in un ambiente con troppe tate, troppi asili, troppe play-station, troppa televisione. Non è come una volta che ti trovavi in cortile a giocare a campanella.

Siamo cattolici ma non siamo praticanti. Il valore morale in cui io credo è la famiglia. Significa rispetto verso i genitori e anche per se stessi. Questi sono i principi che ci hanno ispirato nell'educazione di nostra figlia. Ancora adesso io le dico: "Scherza, parla, ma non permettere a nessuno di calpestare la tua persona e i tuoi ideali".

Io mi conosco: a volte sono positiva, a volte sono pessimista. Tutto sommato, non mi posso lamentare. Ho una figlia che dà i problemi normali di una figlia. Ho un marito con cui abbiamo le discussioni tipiche da marito e moglie. Penso che le vicissitudini a volte ti portano alla tentazione di dire: “Vado via”. Ma cosa risolvi? Meglio parlarne.

**S., servizio clienti, 43 anni**

Con il lavoro io sono stata sicuramente fortunata. Però penso anche di averci investito tanto. La fortuna c'è laddove te la crei. La devi cercare, non ti arriva gratis. Dopodiché, è vero che devo ritenermi una persona fortunata, soprattutto guardando alla situazione economica generale del paese. Infatti, per ora, non mi è passato per la testa di cambiare lavoro. Perché da xxx mi trovo bene. Certo ci sono cose che cambierei, ma il bilancio fra vantaggi e problemi è decisamente a favore dei primi. Tanto per cominciare xxx mi ha dato una tranquillità economica: sai di essere al sicuro, hai alle spalle una ditta seria. Lo stipendio non è eclatante ma neanche male: mi sembra giusto, è quello previsto dal contratto del commercio. Ma soprattutto, dopo tanti anni, c'è un rapporto di fiducia reciproco. Lo sento, è palpabile. Per cui io sono ancora innamorata del mio lavoro.

La mia storia è semplice. Sono torinese ma vengo da una famiglia di immigrati meridionali, mio papà siciliano, mia mamma pugliese. Hanno fatto parte della grande migrazione italiana degli anni cinquanta e sessanta. Mio padre è venuto su da solo, per trovare lavoro, il primo di cinque fratelli a emigrare. Era idraulico e non ha fatto fatica a trovare una sistemazione. Mia madre mi pare sia arrivata insieme con una zia. Anche lei non ha fatto fatica a trovare un posto: è stata impiegata per tanti anni alla Pirelli. Io sono nata nel 1969. Ho una sorella più piccola di sette anni. Con entrambi i genitori che lavoravano ho potuto studiare. Mi piacevano le lingue, perciò ho fatto studi linguistici. Ho trovato lavoro subito, prima di avere il diploma: curavo le pubbliche relazioni di un architetto. È durata circa un anno e mezzo. Poi ho fatto domanda all'xxx, quasi per scherzo...e sono ancora lì.

Era il 1990. In Italia xxx aveva solo la sede di Corsico, ma doveva aprire quella di Grugliasco. Delle amiche mi fanno vedere il catalogo di questa ditta nordeuropea di cui poco si sapeva, abbiamo fatto domanda in quattro, così per ridere. Mi hanno chiamato quattro volte, a casa, per telefono, senza trovarmi. Io pensavo fosse un mobilificio che volesse vendere mobili, perché all'epoca ero fidanzata. Poi finalmente riescono a contattarmi. Il primo incontro è andato subito molto bene. La cosa divertente è che era tutto un cantiere, c'era fango ovunque. Stavano costruendo la struttura dello stabilimento e contemporaneamente facevano la selezione del personale. Era gente carina, simpatica, che cercava di metterti a tuo agio, si cominciava subito dandosi del tu. Non era il classico colloquio che ti mette sempre in soggezione. Volevano creare una specie di famiglia, volevano persone molto motivate. Eravamo in tanti a fare la selezione. Confesso che io non mi aspettavo nulla. Perché non avevo nulla da perdere. Un lavoro ce l'avevo, e ne ero soddisfatta. Non pagavano sempre, però era un bel lavoro, a contatto con persone che mi potevano arricchire. Così sono andata al colloquio senza fare grandi programmi. Mi sono detta: “Sentiamo, proviamo”. Il primo colloquio lo ricordo bene. Era luglio, faceva caldo. Mi ha incontrata uno svedese, il direttore del centro. Non avevo capito che era lui, avevo vent'anni, ero un po' ingenua. La prima cosa che mi ha chiesto

è stata: “Hai bisogno di qualcosa? E io: ”Sì, d’un bicchiere d’acqua, ma non me lo porti freddo perché mi prendo il mal di pancia”. Aveva sorriso: “Non ho mai incontrato una candidata così schietta”. Alla fine ho fatto sette colloqui, anche in inglese e francese, le due lingue che parlo. Mi ponevano davanti a situazioni tipo, per vedere come reagivo e mi regolavo. Quindi ho seguito per due mesi un corso di formazione. Sono stata assunta a settembre, nel servizio clienti, e hanno aperto il punto vendita a novembre. Eravamo un centinaio, per i diversi ruoli. Una quarantina di loro sono ancora presenti oggi.

Ho sempre lavorato al servizio clienti, sia in ufficio, sia al centralino, e anche all’ingresso. È un posto delicato, perché è il vero punto di contatto fra la ditta e il consumatore, che magari arriva arrabbiato o deluso, per qualcosa che non funziona, perché c’è un pezzo da cambiare. Gli intoppi da gestire sono tanti. Devi essere competente anche riguardo alle vendite, altrimenti non riesci a mettere a posto un ordine commerciale fatto male. Sì, bisogna avere molta attitudine. Mi sono beccata ingiurie incredibili, ma ho sempre capito il momento; nel senso che chi protestava ce l’aveva con la mia divisa, non con me personalmente. Per cui finiva con il cliente che si scusava, portandomi in omaggio fiori o cioccolatini. È chiaro che ci vuole molta pazienza, non basta solo affidarsi alla competenza. Noi crediamo che il cliente debba essere ascoltato, infatti il post-vendita è molto sentito. Perciò si fanno corsi di aggiornamento: per acquistare l’attitudine a trattare con il cliente. Ma tante cose le apprendi sul campo, grazie alle tue personali esperienze. Sul piano gerarchico non ci sono differenze, siamo tutti competenti alla pari. C’è un piccolo gruppo dirigente, li chiamiamo i responsabili, si occupano dell’organizzazione, ma per quanto riguarda il rapporto con i clienti, i ruoli che prevede, le soluzioni che richiede, godiamo di autonomia e si tende a riconoscere dei ruoli informali. Io l’autonomia me la sono sempre presa. Ci è stato detto: potete fare questo e questo, ma io ho sempre deciso che se potevo dare un servizio in più, qualcosa di aggiuntivo, per poter mettere a posto le situazioni, dovevo farlo. È successo tante volte, mai nessuno mi ha rimproverata. Anzi: sono stata ringraziata. Il rapporto con i miei colleghi è tranquillissimo, siamo amici anche fuori, ci vediamo con le famiglie. Non ho mai avuto contrasti lavorativi con qualcuno, io poi non sono capace di litigare. Forse mi prendo più responsabilità, perché ho più conoscenza di alcune cose. Lavoro cinque giorni su sette, e una domenica al mese. Nel mio reparto siamo una cinquantina.

Mi avevano proposto di diventare responsabile, ma avevo deciso di avere un bambino. Mi ero sposata nel 1992, era allora il 1997. Quindi ho detto che non potevo. Dopo la nascita del bimbo sono passata al part-time. Nel 2007 ho avuto un altro figlio, sono sempre rimasta part-time. In realtà sono abbastanza disponibile per l’azienda, ma la famiglia viene prima di tutto. Dunque non sono formalmente una responsabile. C’è qualche incarico formale, per esempio sono tutor del reparto. Mentre ho diversi incarichi informali, anche se per varie attività in più non percepisco alcun aumento di stipendio.

Premi in denaro non vengono corrisposti, non fanno parte della filosofia dell’azienda. Da noi si premia con corsi di aggiornamento. Cioè con più conoscenza e esperienza. A me piace essere più performante. Forse mi hanno inquadrata, sanno come sono fatta. L’anno scorso ho fatto anche il “cliente misterioso” all’xxx di Milano: eravamo una decina di persone scelte da varie sedi per capire cosa c’è che manca, e dove intervenire. Un controllo fatto con occhi da cliente. Sono emerse tante cose positive ma anche diverse negative, su cui abbiamo potuto lavorare. È un costante dare per avere.

Mi hanno anche offerto di spostarmi in altre sedi, con ruoli di responsabilità. Ma non posso. Per la famiglia. Purtroppo ho dovuto rinunciare alla carriera. Ma io sono stata chiara fin dall'inizio. Mio marito prima era dipendente, adesso è tassista, dobbiamo ancora pagarci la licenza, lui lavora tantissimo, come lavoro anch'io. Ma abbiamo stabilito che sia io prevalentemente a occuparmi della famiglia e dei nostri figli di 14 e 5 anni. Anche perché l'ho voluta tanto. La mia vita la gestisco in base a questo criterio: ho fatto delle scelte e le porto avanti.

Mi pesa? Sì, ogni tanto. So che potrei fare di più. Ma davanti al sorriso dei miei figli finisce tutto. Vorrei che potessero realizzare sé stessi. Vorrei che diventassero persone, non personaggi. Con loro ho un rapporto amichevole ma autoritario. Siamo amici ma io sono tua madre, ci vuole rispetto. Forse sono un po' vecchio stile. Mi piacerebbe se il più piccolo, un domani, facesse l'università. Il grande studia il minimo indispensabile. Lui ama solo il calcio, ha scelto di fare meccanica anche se io ero contraria. Ma sono le sue scelte, è la sua vita.

Da due anni mi dò da fare anche nel sindacato: in azienda ci sono xxx e xxx, il tasso di sindacalizzazione credo sia intorno al 40 o 45 per cento. Non fra i giovani assunti, più fra i vecchi lavoratori. Io sono delegata xxx, che conta la grande maggioranza degli iscritti. Siamo noi che rappresentiamo i lavoratori. Un impegno non retribuito, tuttavia un impegno. A parte il contratto nazionale del commercio, abbiamo un contratto integrativo nostro. Un contratto xxx. Prevede qualche beneficio in più. A giugno teniamo una riunione a Roma, dove discutiamo negozio per negozio: la nostra è ancora una bella realtà, si gestisce a livello nazionale ma anche sul piano locale.

La questione principale, in questo periodo, è quella della flessibilità, tante persone hanno contratti abbastanza blindati come orari. In questa fase, l'azienda sta cercando di ottimizzare la linea delle presenze, ci sono piccoli spostamenti da fare, ovviamente non tutti sono d'accordo. C'è chi si sente più vessato di altri, noi come sindacati cerchiamo di fare da cuscinetto, studiando soluzioni che vadano bene a entrambe le parti. Bisogna fissare un quadro orari per quattro mesi: sicuramente bisogna concordarlo, la vita di tutti è sacra. Perciò stiamo cercando di avere un ritorno retributivo per questi cambi orari: se c'è una certa percentuale di guadagno, allora magari posso accettare il cambio di orario sapendo che ho un riscontro economico. Se l'azienda è disposta a questo e noi a piccoli sacrifici, allora siamo tutti soddisfatti. Inoltre stiamo pensando a un premio di produzione per tutti, su obiettivi da raggiungere. In genere direi che l'azienda si mostra abbastanza disponibile, l'ottanta per cento delle trattative hanno sviluppi positivi. Per il momento non c'è una crisi xxx. Cioè non si licenzia. Se mai si è posta l'attenzione sui consumi, sugli sprechi in azienda. Ottimiziamo le ore, diminuiamo gli sprechi: abbiamo ridotto da due a una le cene di reparto offerte dall'azienda. Si presta più attenzione al quotidiano, ad esempio all'economia di carta e luce, come se fossimo a casa nostra. L'azienda ha deciso che non assume più tanti lavoratori stagionali dall'esterno, per coprire i vuoti nel periodo delle ferie, ma cerca di ottenere straordinari dai dipendenti, se sono disponibili. È stato tolto il turno di notte, per la preparazione dei reparti, perché veniva a costare troppo.

Si fanno vere battaglie sindacali. Ne ho appena affrontata una e ne sono uscita vittoriosa. Si trattava di difendere una lavoratrice, mi sono esposta in prima persona. I tempi cambiano, si punta sulla collaborazione: tu mi dai un lavoro, però devi rispettarci.

Dopodiché, la crisi economica indubbiamente si sente anche da noi. La gente è scoraggiata, non sa cosa aspettarsi. Non teme il quotidiano, ma il lungo termine, perché non si sa quello che succederà. Se devi fare grandi spese, ti contieni perché hai i soldi oggi ma non sai se li avrai domani. Improvvisamente le persone temono il futuro. Io vorrei, invece, essere ottimista: non voglio farmi scoraggiare, prima voglio capire. Nonostante tutto, penso che piano piano insieme ne usciremo.

## APPENDICI

**Selezione codici Ateco (2007)**

CODICE	DESCRIZIONE
38	Attività di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti; recupero dei materiali
39	Attività di risanamento e altri servizi di gestione dei rifiuti
45	Commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli e motocicli
46	Commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
47	Commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
49	Trasporto terrestre e trasporto mediante condotte
50	Trasporto marittimo e per vie d'acqua
51	Trasporto aereo
52	Magazzinaggio e attività di supporto ai trasporti
53	Servizi postali e attività di corriere
55	Alloggio
56	Attività dei servizi di ristorazione
61.90.20	Posto telefonico pubblico e internet point
66.22.03	Sub-agenti di assicurazioni
66.22.04	Produttori, procacciatori e altri intermediari delle assicurazioni
68.31.00	Attività di mediazione immobiliare
77	Attività di noleggio e leasing operativo
80.10.00	Servizi di vigilanza privata
80.20.00	Servizi connessi ai sistemi di vigilanza
81	Attività di servizi per edifici e paesaggio
82.19.01	Spedizione di materiale propagandistico, compilazione e gestione di indirizzi
82.19.09	Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio
82.20.00	Attività dei call center
82.92.10	Imballaggio e confezionamento di generi alimentari
82.92.20	Imballaggio e confezionamento di generi non alimentari
82.99.99	altri servizi di sostegno alle imprese nca
86	Assistenza sanitaria
87	Servizi di assistenza sociale residenziale
88.10.00	Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili
92	Attività riguardanti le lotterie, le scommesse, le case da gioco
93	Attività sportive, di intrattenimento e di divertimento
95	Riparazione di computer e di beni per uso personale e per la casa
96	Altre attività di servizi per la persona
97	Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico

## Traccia per l'intervista ai lavoratori

### 1. La storia personale

- *La famiglia di origine*: chiedere numero di componenti, dove vivevano (regione, città), quanti lavoravano, quale titolo di studio possedevano e quale lavoro esercitavano i genitori.

Il lavoro esercitato dal padre (ed eventualmente dalla madre) rappresenta un'informazione estremamente rilevante per avere una rappresentazione realistica dell'origine di classe.

Utile chiedere alcune valutazioni sui "valori" della famiglia di origine che l'intervistato/o ritiene siano stati importanti per la sua formazione e identità personale.

- *Il percorso educativo*: ricostruire il percorso, con attenzione ai fattori e le aspettative che hanno determinato le scelte formative e la spiegazione di eventuali ritiri o cambiamenti. Segnalare tutte le attività che hanno un contenuto formativo: da quelle scolastiche, alle attività di formazione professionale, apprendistato, tirocini, ecc... nonché *altre esperienze* che hanno avuto un ruolo importante nella formazione degli intervistati (esperienze di volontariato, associazionismo)

- *La mobilità geografica*: SE l'intervistato non è originario del luogo in cui oggi vive e lavora, richiedere informazioni sulla mobilità geografica, cioè su tutti gli eventuali cambiamenti di residenza: quando sono avvenuti e perché

Questa sezione è particolarmente importante nel caso di lavoratori migranti; in questo caso sarà importante ricostruire la storia migratoria:

- quando è maturata la scelta e per quali motivi: necessità (profughi e rifugiati o situazioni assimilabili), ragioni economiche (desiderio di miglioramento delle condizioni di vita, proprie o della famiglia di origine), aspirazione ad una maggiore libertà, ricongiungimento familiare
  - quali sono stati le condizioni che hanno reso possibile il progetto migratorio
  - qual'è stato il percorso: quale il primo "approdo" in Italia, la scelta di Torino, le reti che hanno favorito l'insediamento nella città, l'eventuale processo di regolarizzazione
- I mutamenti della *situazione familiare*: uscita dalla famiglia d'origine, eventuali esperienze di coabitazione, convivenza o matrimonio precedenti all'attuale, il matrimonio attuale, la nascita dei figli, eventuali separazioni

### 2. La famiglia attuale

- Qual è la condizione familiare dell'intervistato? Vive con la famiglia di origine, da solo, ha una famiglia propria?
- Se abita con la famiglia di origine: perché? Quali difficoltà a un progetto di vita autonoma? Verificare se c'è stato un "ritorno" alla famiglia di origine, a causa di difficoltà economiche
- Se sposato o convivente, richiedere informazioni sulla famiglia attuale: numero di componenti, se il coniuge lavora e che lavoro svolge, quanti anni hanno e cosa fanno i figli (studiano? Lavorano? Sono in cerca di lavoro?)
- Qual è la divisione del lavoro domestico dentro la famiglia? Ci sono in famiglia persone che richiedono un'attività di cura rilevante? Es. bambini piccoli, handicap, familiari anziani. Chi se ne occupa? Con quali risorse?
- Se separato: relazioni con l'ex partner (qualità delle relazioni e aspetti economici: si occupa e concorre al mantenimento dei figli?)
- (Per le giovani donne/le giovani coppie): il rapporto con la maternità/paternità: è una prospettiva per il futuro prossimo? Quali difficoltà e ostacoli a un progetto di genitorialità? (incertezza e discontinuità del reddito, reddito inadeguato, tempi non compatibili, ecc....)

### 3. Il lavoro

#### 3.1 L'ingresso nel mondo del lavoro

- Il passaggio scuola-lavoro: ci sono stati percorsi sovrapposti studio-lavoro-studio?
- C'è stato un periodo di disoccupazione antecedente il primo impiego?
- (per le donne) C'è stato un ingresso nel mondo del lavoro successivo ad un periodo dedicato solo al lavoro casalingo, alla famiglia, ai figli. Perché? Per necessità (ad es. dopo una separazione o aumentato bisogno di reddito della famiglia), per desiderio di uscire di casa? Altro? Qual è stato l'impatto con il mondo del lavoro?
- In quale anno ha trovato il *primo lavoro*? Che tipo di lavoro era, in quale settore e quali erano le mansioni svolte? Quale l'inquadramento contrattuale (poteva essere anche un lavoro in nero)? Come aveva trovato quel lavoro, chi l'aveva aiutato a entrare in contatto con quel lavoro/quel datore?

#### 3.2 La storia lavorativa

È importante ricostruire la storia professionale e i passaggi occupazionali dei soggetti, chiedendo per ogni episodio lavorativo:

- In quale anno è avvenuto il mutamento (verificare se in concomitanza con mutamenti nella propria condizione familiare: nascita di un figlio, separazione).
- Di quale tipo di lavoro si trattava, in quale settore e con quale forma contrattuale.
- Per quale motivo è avvenuto? Per imposizione esterna (scadenza del contratto, licenziamento, crisi aziendale), per necessità personali (incompatibilità del lavoro con le proprie condizioni di salute – es. lavoro troppo faticoso; incompatibilità con i propri carichi famigliari – figli piccoli, carichi di cura in famiglia), per desiderio di miglioramento delle proprie condizioni di lavoro/di reddito, desiderio di un lavoro più interessante/gratificante, altro.

#### 3.3 I periodi di non lavoro

Situare eventuali esperienze di disoccupazione, maternità, ritiro dal mercato del lavoro all'interno della carriera lavorativa. In caso di disoccupazione e ritiro dal mercato del lavoro, comprendere quali sono stati i motivi dell'interruzione e le difficoltà per rientrare nel mercato del lavoro.

#### 3.4 Il lavoro attuale

Rispetto al lavoro (o i lavori, se il soggetto svolge più di un'attività), sono da indagare le seguenti dimensioni:

- *Il contenuto del lavoro*: cosa fa? Quanto è complesso e completo (oppure parcellizzato) il lavoro svolto? Quali sono le competenze e le attitudini necessarie per il proprio lavoro? Sono competenze riconosciute e valorizzate (nella forma di riconoscimenti materiali o immateriali – ad es. di ruolo) o meno?
- *La dimensione dell'autonomia e del controllo*: ovvero il grado di 'subordinazione' del soggetto ad altri gerarchicamente superiori.
- *La dimensione relazionale*: con chi lavora? (lavora da solo, in una squadra, all'interno di una grande azienda o in una piccola realtà)? Com'è la qualità delle relazioni sul luogo di lavoro? È necessario distinguere fra relazione tra pari, con soggetti gerarchicamente superiori, con altri (ad es. con lavoratori all'interno della stessa unità che hanno mansione identica o analoga alla propria, ma diverso inquadramento contrattuale – es. interinali e dipendenti a T.I. che lavorano fianco a fianco; oppure con le RSU in azienda).
- *La dimensione ergonomica* del lavoro: problemi e difficoltà fisiche, ambientali, di ambiente di lavoro.
- *Orari, tempi di lavoro e tempi di vita*: quante ore lavora? Con quali orari? Continuato, spezzato, ecc...? Come va e quanto tempo impiega a recarsi sul luogo di lavoro? Quanto i tempi di lavoro (compresi i trasferimenti) sono conciliabili (o configgono) con i tempi di vita e le esigenze familiari?

- *Il giudizio sul proprio lavoro:* gli/le piace/non piace? Perché? Cosa cambierebbe del suo lavoro? A cosa non rinuncierebbe? È quello che desiderava fare o si tratta di un'attività di ripiego?
- *Il reddito:* stima del reddito medio annuo. È un'integrazione al reddito familiare o rappresenta l'entrata unica o principale?

#### **4. I valori, le attività extra-lavorative e il tempo libero**

- Quali sono le "cose più importanti" e le priorità nella sua vita (la famiglia, il lavoro, fare esperienze, ...)?
- Quali sono i suoi interessi extra-lavorativi?
- Si dedica ad attività associative/di impegno civico o volontariato? Quali?
- Ha passioni, attività (comprese attività sportive), hobby che coltiva nel tempo libero? Quali?
- Ha dovuto rinunciare ad attività per mancanza di tempo/ di risorse economiche da dedicarvi?

#### **5. La situazione economica, i consumi, l'abitazione**

- Qual è il livello di reddito complessivo della sua famiglia?
- Il vostro livello di reddito è sufficiente ai bisogni della famiglia, o vi è capitato/vi capita di ricorrere ad aiuti da parte di terzi?
- Da parte di chi? Es. famiglia di origine, banche e altri istituti di prestito al consumo, datore di lavoro (ad es. con anticipi TFR), servizi sociali, parrocchia, comunità di migranti, altri soggetti?
- Per quale tipo di bisogni? Es. spese impreviste per la casa, per la salute – es. dentista, per la scuola dei figli, altro?
- Ci sono beni/consumi ai quali avete rinunciato? es. auto, vacanze, attività extrascolastiche dei figli, cure mediche, ecc... ?
- Il vostro livello di reddito vi consente qualche forma di risparmio? (per i migranti) Riuscite a inviare rimesse alla vostra famiglia/ al vostro paese di origine?
- Qual è stato l'impatto economico della crisi negli ultimi anni?
- *La casa:* Dove vive e con chi vive? Es. famiglia di origine, famiglia propria, da sola/o, con amici, con persone che fanno parte della mia stessa comunità di migranti, ecc...  
(se vive con altri, diversi dalla propria famiglia attuale) Perché? Per scelta, per difficoltà a trovare un'abitazione in affitto, per ragioni economiche? Per chi ha un'abitazione autonoma: è di proprietà? con il mutuo, in affitto (canone libero o concordato), abitazione E.R.P.? Quanto incide il mutuo/il canone d'affitto sul vostro reddito complessivo? E' stato difficile trovare un'abitazione in affitto? Perché (canoni elevati, richiesta di garanzie che non si riescono a offrire, ecc....)

#### **6. Il rapporto con la rappresentanza: bisogni, aspettative, percezione**

- Sente o ha mai sentito in passato il bisogno di un organismo di tutela dei suoi interessi?
- Conosce i sindacati dei lavoratori?
- Si è mai rivolto a loro? Se sì, in quale occasione, per quale motivo? Se no, perché?
- Pensa che le azioni intraprese dalle OO.SS. rispondano ai suoi bisogni?
- Pensa che siano efficaci?
- Pensa al contrario che tutelino gli interessi di altri soggetti, più "forti"?
- Cosa chiederebbe lei ad un sindacato?

### **7. La difesa dai rischi sociali e il problema delle garanzie**

- Quali sono, secondo il parere dell'intervistato, i principali rischi sociali cui va incontro? Disoccupazione, tutela della salute, della maternità, della genitorialità, ecc...
- Quale tipo di tutele sarebbero necessarie per fare fronte a tali rischi?
- Come vede il proprio futuro previdenziale? Pensa che avrà una pensione che le/gli consentirà un livello di vita paragonabile a quello presente?
- Chiedere se e quale 'soluzione' di copertura dai rischi sociali lei/lui personalmente ha adottato (mutua privata, assicurazione privata?)

### **8. Il futuro prossimo: aspetti, prospettive, problemi**

In questa parte l'intervista deve far emergere le 'prospettive complessive' dell'intervistato rispetto al suo futuro prossimo, relativamente ad una serie di aspetti e dimensioni:

- *Personali*: quali progetti e aspettative ha per il futuro?
- *Il suo lavoro*: prevede che si stabilizzerà, conoscerà crisi, come evolve?
- *La situazione economica e del mercato del lavoro*: è destinata a migliorare o peggiorare?
- *Le garanzie sociali*: chiedere di valutare, secondo il suo giudizio e la sua esperienza, cosa potrebbe cambiare, e se tali mutamenti andranno per il meglio o per il peggio.

**Torino Nord Ovest srl impresa sociale** è il centro fondato dall'Associazione Torino Internazionale per svolgere attività di studio, consulenza, valutazione e proposta nel campo della ricerca socioeconomica. Luogo di elaborazione di saperi applicabili e circolazione di idee, Torino Nord Ovest si propone di accrescere l'informazione e favorire il dibattito qualificato sui principali temi dell'agenda locale, ancorandoli a una produzione originale di dati, analisi, visioni.

Il centro fotografa e approfondisce una pluralità di aspetti e settori – dall'economia al lavoro, dalle reti territoriali allo sviluppo locale e urbano, dalle rappresentanze alla cultura – con due punti fermi: la specializzazione territoriale nel nordovest italiano, dove si trovano le realtà più produttive e le forze più innovatrici del paese, e l'indagine dei fenomeni sociali ed economici nella loro reciproca relazione.