



Ente Bilaterale Nazionale Terziario

**PERCEZIONE E ASPETTATIVE
DEI DIPENDENTI DI ETÀ
DAI 18 AI 35 ANNI
DEL SETTORE COMMERCIO
SU SISTEMA RELAZIONALE,
SICUREZZA, SALUTE, DIVERSITÀ
DI GENERE E LIFE WORK BALANCE**

PERCEZIONE E ASPETTATIVE DEI DIPENDENTI DI ETÀ DAI 18 AI 35 ANNI DEL SETTORE COMMERCIO
SU SISTEMA RELAZIONALE, SICUREZZA, SALUTE, DIVERSITÀ DI GENERE E LIFE WORK BALANCE

Studio elaborato dal Prof. Schianchi Francesco
e dal Dott. Mastrosanti Renato
con il coordinamento di Franzoni Stefano e Stroppa Parmenio,
su incarico di A.G.S.G. S.r.l.



Ente Bilaterale Nazionale Terziario



ENTE BILATERALE NAZIONALE TERZIARIO

Via Marco e Marcelliano, 45 - 00147 Roma - Tel. 06/57305405 - Fax 06/57135472

info@ebinter.it - ebinter@pec.it - www.ebinter.it



Via Nizza 128 - 00198 Roma

Tel. 0684242247 – fax 0685354779

Sito: www.agsg.it - e-mail info@agsg.it

L'Agenzia Generale Studi e Gestioni è una società di assistenza e consulenza in materia di studi e ricerche nel settore della distribuzione commerciale, del turismo e dei servizi, attività editoriale, stampa periodica e non, riviste, produzione di supporti informatici e televisivi, formazione professionale (dall'ideazione e progettazione alla gestione operativa di progetti pilota finanziati dall'UE, azioni di sistema FSE/Ministero del Lavoro, programmi regionali di formazione e corsi tematici).

In particolare, per quanto attiene alle attività di formazione per gli adulti, svolge iniziative formative per lavoratori dipendenti, quadri e lavoratori autonomi, e apprendistato per i settori turismo, commercio, terziario, terziario avanzato e servizi, in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro per le figure indicate dal decreto legislativo 81 del 2008, antincendio e primo soccorso, comunicazione, negoziazione e contrattazione. Per queste attività si avvale della collaborazione sia in fase di progettazione che di realizzazione dei corsi, di professionisti con esperienza pluriennale, quali medici di lavoro, ingegneri, architetti, docenti di diritto del lavoro, psicologi del lavoro ed esperti in comunicazione.

Tra le iniziative istituzionali ha promosso la realizzazione della presente ricerca che contribuisce in termini informativi alla conoscenza del Welfare personale ed organizzativo dei dipendenti di età dai 18 ai 35 anni del settore commercio su sistema relazionale, sicurezza, salute, diversità di genere e life work balance.

La ricerca è stata realizzata dal Prof. Schianchi Francesco e dal Dott. Mastrosanti Renato, in collaborazione con la Fondazione Kuliscioff, con il coordinamento di Franzoni Stefano e Stroppa Parmenio.



Ente Bilaterale Nazionale Terziario

**Percezione e aspettative dei dipendenti
di età dai 18 ai 35 anni
del settore commercio su sistema relazionale,
sicurezza, salute, diversità di genere
e life work balance**

Studio elaborato dal Prof. Schianchi Francesco
e dal Dott. Mastrosanti Renato
con il coordinamento di Franzoni Stefano e Stroppa Parmenio,
su incarico di A.G.S.G. S.r.l.

Stampa
Tipografia C.S.R. S.r.l.
Via di Salone, 131/C
00131 Roma

Finito di stampare nel mese di agosto 2018

SOMMARIO	Pag
INTRODUZIONE	7
1. GIOVANI, MERCATO DEL LAVORO E SETTORE COMMERCIO	
1.1. Il quadro del mercato del lavoro italiano	11
1.2. Occupati per settore di attività: la terziarizzazione dell'economia	13
1.3. Occupati per ripartizione geografica, struttura occupazionale, fattori di genere e di cittadinanza	15
1.4. Articolazione del settore commercio	18
1.4.1. Il terziario di mercato e il settore commercio	18
1.4.2. La distribuzione commerciale per tipologie di vendita	19
1.5. L'occupazione dei/delle lavoratori/lavoratrici 18-35 anni	21
2. L'INDAGINE SUL WELFARE PERSONALE ED ORGANIZZATIVO	
2.1. Il disegno della ricerca: percezione ed aspettative sul welfare	27
2.2. La dimensione quantitativa del campione	27
2.3. La scelta del metodo: il questionario strutturato	28
2.4. Gli item della ricerca: identità, lavoro, sicurezza, welfare	29

3. IL SETTORE ECONOMICO DI OSSERVAZIONE DELLA RICERCA: LE AREE DEL SETTORE COMMERCIO

3.1. L'indagine nell'area della grande distribuzione organizzata	33
3.2. L'indagine nell'area del terziario commercio piccole e medie aziende	45
3.3. L'indagine nell'area del terziario servizi	56

4. ORGANIZZAZIONE, CLASSIFICAZIONE E MISURAZIONE DEI DATI: GLI INDICATORI DI RIFERIMENTO

4.1. Primo campo: descrizione dell'identità personale	71
4.1.1. La diversificazione di genere tra gli occupati	71
4.1.2. La condizione familiare	72
4.1.3. La scolarizzazione	72
4.1.4. Il tempo di impiego	72
4.1.5. Il tipo di attività svolta	73
4.1.6. L'attuale ruolo professionale	73
4.2. Secondo campo: valutazione della attività lavorativa	73
4.2.1. Il vissuto del proprio status professionale	73
4.2.2. La valutazione dell'attuale attività	74
4.2.3. La formazione professionale	75
4.2.4. L'aspetto connotativo dell'attività professionale	76
4.2.5. La scala di importanza nel proprio lavoro	78
4.3. Terzo campo: valutazione della salute/sicurezza e benessere	79
4.3.1. Il giudizio su salute e sicurezza	79
4.3.2. La valutazione del benessere personale e organizzativo	80
4.3.3. L'applicazione della normativa da parte dell'azienda	81
4.3.4. Il rispetto personale della normativa sulla sicurezza	81
4.3.5. Il rispetto della normativa da parte dei colleghi	81
4.3.6. La valutazione sulla formazione sulla sicurezza	82
4.3.7. La valutazione del rischio	83

4.3.8. L'individuazione delle cause di incidentalità	83
4.3.9. Le indicazioni per contrastare l'incidentalità	84
4.4. Quarto campo: valutazioni relative al sistema relazionale, diversità di genere e life work balance	84
4.4.1. La valutazione della propria esperienza aziendale	85
4.4.2. Il giudizio sulle relazioni con i superiori	86
4.4.3. Il giudizio sulle relazioni con i colleghi	87
4.4.4. Le relazioni con i colleghi dell'altro sesso	87
4.4.5. La presenza di comportamenti discriminatori	88
4.4.6. La presenza di attività di mobbing	89
4.4.7. La presenza di attività riconducibili alle molestie sessuali	89
4.4.8. La valutazione del proprio lavoro da parte dei familiari	90
4.4.9. La valutazione del proprio lavoro da parte degli amici	90
5. L'ESPOSIZIONE DEI RISULTATI: SINTESI DEGLI ELEMENTI DELLA RICERCA	
5.1. L'identità personale	95
5.2. L'attività lavorativa	96
5.3. La salute/sicurezza e benessere	96
5.4. Il sistema relazionale	98
5.5. La diversità di genere	98
5.6. Il life work balance	99
CONCLUSIONI	103
BIBLIOGRAFIA E FONTI DELLA RICERCA	107

Introduzione

La presente ricerca sul welfare personale ed organizzativo ha riguardato la rilevazione della percezione e delle aspettative dei dipendenti del settore commercio, appartenenti alla fascia di età compresa tra i 18 e i 35 anni, su vari aspetti, quali il sistema relazionale, la sicurezza e salute, la diversità di genere e il life work balance.

L'aspetto connotativo della ricerca è stato quello di “ascoltare”, cioè di mettersi all’ascolto dei vissuti, delle istanze, delle valutazioni di questo segmento di lavoratori, attualmente scarsamente analizzato.

La scelta di intervenire su uno “spaccato reale” della loro realtà/esperienza lavorativa ha permesso di acquisire un quadro diretto, senza mediazioni, sulla loro “vita al lavoro”, non semplicemente e soltanto della loro attività professionale.

Questa scelta di indagine, che si può definire “antropologica”, evidenzia di restituire un insieme di valutazioni, aspettative, dinamiche relazionali, ma anche di interpretazioni che nel loro insieme rappresentano uno spaccato “culturale”, non solo documentativo.

È evidente che questa ricerca non ha potuto approfondire le complessità che sottostanno ai diversi item che compongono le varie sezioni d’indagine, tuttavia rappresenta un quadro conoscitivo rilevante per i diversi indicatori e suggerimenti che essa contiene.

In questo quadro conoscitivo, l'indagine, che ha approfondito i vari aspetti della "punta di un iceberg", ha permesso di "entrare nel merito" di aspetti progettuali, desiderativi, di prospettiva e di costruzione di futuro che, pur essendo accennati, rimangono, proprio per la struttura della ricerca, sottotraccia.

Con la ricerca risulta sollevato uno degli aspetti basilari dei processi di comunicazione, ossia la convergenza dei significati, attribuiti e utilizzati da entrambi gli interlocutori: gli intervistatori e gli intervistati.

Un "lavoro sulla significazione" che assume una particolare rilevanza allorquando si affrontano tematiche comportamentali/relazionali, soprattutto nelle ipotetiche dinamiche degenerative, in quanto per alcuni un giudizio negativo/critico può non essere vissuto/interpretato con la stessa connotazione penalizzante/censurabile o, per converso, interpretato invece come elemento marginale, insignificante.

1. Giovani, mercato del lavoro e settore commercio

1.1. Il quadro del mercato del lavoro italiano

Il quadro del mercato del lavoro italiano nel 2016, che emerge dalla nota diffusa dall'Istat il 10 marzo 2017 che fotografa la situazione al 31 dicembre, rileva che l'occupazione è aumentata di 288.000 unità sul 2015 (+1,3%), facendo salire il tasso di occupazione di ben 0,9 punti, cioè al 57,2%.

D'altro canto, i dati registrano un lieve calo dei disoccupati, che ha comportato la discesa del tasso di disoccupazione dall'11,9% del 2015 all'11,7% (il livello più basso degli ultimi quattro anni) e la forte diminuzione del numero di inattivi, cioè di coloro che smettono di cercare un'occupazione perché scoraggiati.

Nel 2016 la media degli occupati in Italia è stata di 22.758.000 unità, al livello più alto dall'inizio della crisi economica, con un incremento dell'1,3% rispetto al 2015 (22.465.000).

Un lieve incremento si era registrato anche nel 2015, con un +0,8% rispetto al 2014 (22.310.000 unità) e anche nel 2014, con un +0,2% rispetto al 2013 (22.271.000 unità).

Nel 2008 gli occupati erano stati 23 milioni e 90 mila, mentre nel 2009 poco meno di 22,7 milioni.

Il quadro del mercato del lavoro italiano							
Evoluzione dell'occupazione dal 2013 al 2016							
TOTALE NAZIONALE	valori assoluti (medie annuali)				variazioni % su anno precedente		
	2013	2014	2015	2016	2014	2015	2016
	22.271.000	22.310.000	22.465.000	22.758.000	+0,2%	+0,8%	+1,3%

Insomma, la ripresa economica in Italia non è più un dato estemporaneo e, anzi, ha sempre più i connotati di una crescita strutturale che coinvolge sia il settore produttivo sia l'occupazione.

Questa constatazione è confermata dagli ultimi dati Istat sul lavoro, soprattutto quelli riferiti ai numeri degli ultimi mesi: il dato sul Pil riferito al secondo trimestre 2017 registra un +1,5% su base annua, accanto a una crescita notevole degli occupati e a una contrazione ulteriore del tasso di disoccupazione.

Inoltre, secondo i dati destagionalizzati, il numero di coloro che sono alla ricerca di lavoro cala dello 0,4% e si attesta all'11,2%, che rappresenta il livello più basso dal terzo trimestre 2012.

I dati non destagionalizzati arrivano persino al 10,9%, livelli che non si vedevano da cinque anni. Scende anche il tasso di disoccupazione giovanile, che tocca il 34,2% nel secondo trimestre dell'anno, rispetto al 35,5% del 2016.

Il tasso di occupazione destagionalizzato, per tutti i lavoratori (la fascia di età compresa tra i 15 e i 64 anni), cresce quindi fino ad arrivare al 57,8%, con un aumento di 0,2 punti rispetto al trimestre precedente, con un più 0,3% rispetto a giugno e che riguarda sia i dipendenti sia gli indipendenti.

Alla crescita congiunturale rilevata dall'Istat va aggiunta anche un'altra quota record, quella raggiunta dall'occupazione femminile, che sale al 49,1%.

Secondo gli ultimi dati Istat, il tasso di occupazione femminile in Italia, cioè la percentuale di donne che lavorano sul totale della popolazione femminile, ha raggiunto a giugno 2017 il 48,8%. Anche se è un livello basso per la media europea, dove il tasso di occupazione è al 65,3%, per l'Italia è il risultato più alto dal 1977, cioè da quando sono comin-

ciate le serie storiche dell'Istat. In sostanza, nella storia del nostro paese non ci sono mai state così tante donne al lavoro.

A confermare che la tendenza è quella di una crescita strutturale, ci sono i dati sulla occupazione su base trimestrale. Rispetto allo stesso periodo del 2016 si stima una crescita di 153.000 occupati (più 0,7%) che riguarda soltanto i dipendenti (+356.0000, più 2,1%), oltre tre quarti dei quali a termine, a fronte della rilevante diminuzione degli indipendenti (-3,6%).

La notizia positiva è che gli ultimi dati Istat dicono che a luglio gli occupati in Italia superano i 23 milioni, mai così tanti dal 2008, prima della crisi. Quella negativa, è che la disoccupazione sale all'11,3%, aumentano le donne senza lavoro e i giovani disoccupati sono il 35,5%.

Queste sono le due facce della medaglia fotografate da tutti i giornali che mettono sì in evidenza il dato dell'occupazione, ma occorre sottolineare che il percorso è ancora in salita.

1.2. Occupati per settore di attività: la terziarizzazione dell'economia

Pur rimanendo un paese a vocazione manifatturiera, l'Italia sta sempre più progredendo nel processo di terziarizzazione dell'economia. L'occupazione nei diversi settori economici vede, infatti, il terziario trainare il mercato del lavoro.

La quota di occupati del terziario è passata dal 60% del 1990 al 69,7% del 2015, raggiungendo i livelli della Germania.

Occupati per settore di attività							
Occupazione in agricoltura, industria e servizi anno 2015							
posizione professionale	settori di attività						totale generale
	AGRICOLTURA	%	INDUSTRIA	%	SERVIZI	%	
dipendenti	429.000.000		4.837.000		11.722.000		16.988.000
indipendenti	414.000.000		1.139.000		3.924.000		5.477.000
totale	843.000.000	3,7	5.976.000	26,6	15.646.000	69,7	22.465.000

Negli anni della crisi, la risalita occupazionale aveva riguardato soprattutto il settore dei servizi, che aveva ottenuto risultati migliori rispet-

to agli altri comparti.

Il trend è rimasto pressoché simile: oltre il 90% della crescita degli occupati del 2015 è concentrato in questo segmento di attività economica, come rileva l'Istat, ma i progressi del mercato del lavoro cominciano ad essere in generale più evidenti.

La crescita degli occupati del terziario nel 2015, rispetto all'anno precedente (2014) ha interessato nel periodo considerato esclusivamente i dipendenti (+207.000 unità, l'1,2% in più), mentre gli indipendenti sono diminuiti ancora (-0,4%).

L'aumento dei lavoratori dipendenti nel 2015 si è verificato in larga misura nel comparto turismo, alberghi e ristoranti (+92.000 lavoratori) e in quello dei servizi innovativi alle imprese (+68.000).

Per quanto riguarda il commercio, invece, si registra un -26.000, mentre per i servizi tradizionali alle imprese un -5.000.

C'è poi da rilevare che nei primi tre trimestri del 2016, come registra l'Istat nell'ultima edizione dell'annuario statistico, a turismo, alberghi e ristoranti (+89.000 lavoratori) e servizi innovativi alle imprese (+75.000) si sono affiancati il commercio (+32.000) e i servizi tradizionali alle imprese (+14.000).

Per quanto riguarda l'agricoltura, gli occupati, che nel 2015 rappresentano il 3,7% del totale, sono aumentati di 31.000 unità (pari a +3,8%) e in questo caso l'aumento ha coinvolto sia i lavoratori dipendenti sia gli indipendenti.

Infine, la dinamica di genere nell'industria in senso stretto, che rappresenta il 26,6% del totale, mostra che sono impiegati nel comparto circa il 25% degli uomini e il 12,3% delle donne occupate.

1.3. Occupati per ripartizione geografica, struttura occupazionale, fattori di genere e di cittadinanza

Secondo la stima preliminare dell'Istat sull'occupazione a livello territoriale, nel 2016 l'occupazione, misurata in termini di numero di occupati, è cresciuta dell'1,3%.

Dinamica dell'occupazione per ripartizione territoriale			
ripartizione geografica	anno 2015	anno 2016	differenze %
NORD	11.663.000	11.937.000	+2,8%
CENTRO	4.851.000	4.828.000	+0,6%
SUD	5.951.000	5.993.000	+1,6%
Totale Italia	22.465.000	22.758.000	+1,3%

RIPARTIZIONE TERRITORIALE

Quanto alla ripartizione geografica, l'aumento maggiore si osserva nelle regioni del Nord-est (+1,8%) e del Nord-ovest (+1,0%), per complessivamente +2,8%, seguite da quelle del Mezzogiorno (+1,6%). Nelle regioni del Centro la crescita è inferiore alla media e risulta dello 0,6% rispetto al 2015.

L'incremento di occupati nel Mezzogiorno comporta una riduzione dei divari territoriali, che rimangono tuttavia molto elevati, con il tasso di occupazione del Nord (64,8 %) di oltre venti punti più elevato di quello del Mezzogiorno (42,5 %).

STRUTTURA OCCUPAZIONALE

Resta lievemente disomogenea la struttura occupazionale: le regioni del Centro-Sud sono più orientate al terziario, mentre quelle del Nord conservano una maggiore vocazione manifatturiera. Infatti, nel Mezzogiorno prevalgono i servizi pubblici, mentre al Nord spiccano in particolare commercio, turismo e servizi innovativi.

La crescita di occupati nei servizi ha interessato in particolare il Centro e il Mezzogiorno.

Dal lato della domanda, cioè le imprese, il tasso di posti vacanti medio registrato nell'insieme delle imprese dell'industria e dei servizi risulta

essere stato pari allo 0,6%. Come spiega l'Istat, ciò vuol dire che si rilevano 0,6 posti vacanti ogni cento posizioni lavorative occupate o vacanti.

FATTORI DI CITTADINANZA

In base ai risultati della rilevazione sulle forze di lavoro, nella media del 2015 (occupati 22.465.000), risulta una crescita di 186.000 unità su base annua (pari a +0,8%) rispetto al 2014 (22.310.000 occupati).

La crescita di occupati nel 2015 riguarda sia gli italiani (121.000 unità, lo 0,6% in più), sia gli stranieri (65.000, +2,8%), con il tasso di occupazione 15-64 anni degli stranieri che arriva al 58,9% (0,4 punti percentuali in più rispetto a un anno prima) a fronte del 56,0% degli italiani (+0,6 punti sul 2014).

Nel Mezzogiorno, il tasso di occupazione degli stranieri supera di oltre dieci punti quello degli italiani (53,9% in confronto a 42,0%), mentre nel Nord la quota di occupati stranieri è più bassa rispetto a quella degli italiani (nell'ordine 59,3% e 65,6%). Nel Centro, i tassi di occupazione degli italiani e degli stranieri sono invece molto più simili (nell'ordine 61,5% e 61,0%).

FATTORI DI GENERE

Torna a crescere il divario di genere, con l'indicatore che sale al 65,5% tra gli uomini e al 47,2% tra le donne.

L'incremento, che riguarda sia le donne (47.000 unità, +0,5%) sia soprattutto gli uomini (139.000 unità, 1,1%), interessa per circa la metà dei casi il Mezzogiorno (94.000 unità in più rispetto al 2014) che, nel corso della crisi, aveva registrato le perdite più consistenti.

FATTORI GENERAZIONALI

Gli andamenti dell'occupazione per età continuano ad essere differenziati, anche se nel 2015 si attenua la forte caduta dell'occupazione giovanile che aveva caratterizzato gli anni di crisi.

Anche se l'aumento del numero di occupati ha interessato esclusivamente coloro che hanno 50 anni e più, la riduzione di occupati nelle altre classi di età è più contenuta rispetto agli ultimi anni e si registra,

rispetto al 2014, un leggero incremento nei tassi di occupazione di giovani e adulti di +0,3%, tra 25 e 34 anni, di +0,4%, tra 35 e 44 anni, e +0,3%, tra 45 e 54 anni.

Il tasso di occupazione 15-24 anni resta stabile al 15,6%, mentre prosegue la crescita sostenuta del tasso di occupazione 55-64 anni, che arriva al 48,2% (dal 46,2% di un anno prima). L'incremento dell'occupazione in questa fascia d'età è dovuto a un insieme di fattori, tra cui soprattutto l'inasprimento dei requisiti per accedere alla pensione, l'aumento di popolazione in età adulta e il maggiore investimento in istruzione della popolazione di questa classe di età rispetto alle generazioni precedenti.

FATTORE ISTRUZIONE

Gli andamenti e i livelli del tasso di occupazione differiscono anche per grado di istruzione. Nel 2015 il tasso di occupazione 15-64 anni cresce per tutti i livelli di istruzione con un incremento più elevato per i laureati (+0,9 punti percentuali). Il tasso di occupazione dei laureati cresce soprattutto tra i 55 e i 64 anni (+3,0% rispetto a un anno prima), ma anche tra i 25 e i 44 anni.

Tra i diplomati la crescita dell'indicatore, oltre ai più anziani, riguarda anche i giovani di 15-24 anni e le persone di 45-54 anni.

Al di là delle variazioni rispetto a un anno prima, il tasso di occupazione resta più elevato al crescere dell'istruzione e passa dal 28,1% di chi ha solo il titolo elementare al 76,3% dei laureati. Fanno eccezione i giovani fino a 24 anni: tra questi ultimi coloro che hanno conseguito il diploma presentano un tasso di occupazione leggermente più elevato dei laureati, a motivo dell'ingresso più recente nel mercato del lavoro rispetto a chi ha prolungato gli studi.

Inoltre, tra i 55 e i 64 anni, il valore del tasso di occupazione dei laureati è oltre il triplo rispetto a quello di chi ha al massimo la licenza elementare (78,6% in confronto a 21,3%).

1.4. Articolazione del settore commercio

1.4.1. Il terziario di mercato e il settore commercio

Si parla di terziario di mercato per indicare quei servizi prevalentemente offerti in regime di concorrenza che coprono uno spazio vasto ed eterogeneo all'interno del quale si collocano tanto il commercio quanto i trasporti, il turismo, la ricerca ad elevato impiego di tecnologia, i servizi immobiliari, le comunicazioni e i servizi alle imprese.

Per quanto riguarda il settore del commercio, in particolare, comprendente il commercio all'ingrosso, il commercio al dettaglio e la riparazione di autoveicoli e motocicli, i dati vengono definiti spesso in base a stime.

Dati indicativi si trovano, comunque, in ricerche di Camere di Commercio, Osservatorio Nazionale del Commercio e nei dati Istat.

Il settore commercio comprende una vasta area produttiva composta da 1.545.353 imprese, pari al 25,48% del totale delle imprese italiane (6.061.960).

Imprese operanti nel settore commercio (2014)									
Settore commercio								Altri settori	
Commercio al dettaglio		Commercio all'ingrosso		Riparazione auto/moto		Totale imprese settore commercio		Totale imprese altri settori	
870.626	56,35%	512.477	33,17%	162.250	10,48%	1.545.353	25,48%	4.516.607	74,52%
TOTALE NAZIONALE IMPRESE							6.061.960		

Di queste imprese operanti nel commercio, poco più di 870 mila (pari al 56,35%) operano nel commercio al dettaglio, più di 500 mila (pari al 33,17%) nel commercio all'ingrosso e più di 160 mila (pari al 10,48%) nel settore della riparazione auto/moto.

Quanto all'occupazione, le unità di lavoro occupate nel settore commercio risultano essere circa 3.440.000, pari al 25,48% degli occupati dell'economia nel suo complesso, di cui circa 1.860.000 (54,2%) dipendenti e circa 1.580.000 (45,8%) autonomi.

Occupazione nel settore commercio (2014)									
Occupati nel settore commercio								occupati negli Altri settori	
Commercio al dettaglio		Commercio all'ingrosso		Riparazione auto/moto		Totale imprese settore commercio		Totale imprese altri settori	
1.762.000	51,22%	1.205.000	35,00%	473.000	13,78%	3.440.000	25,48%	18.870.000	74,52%
TOTALE NAZIONALE IMPRESE						22.310.000			

Gli occupati sono così ripartiti: commercio al dettaglio 1.762.000 (51,22%), commercio all'ingrosso 1.205.000 (35,00%), riparazione auto/moto 473.000 (13,78%).

1.4.2. La distribuzione commerciale per tipologie di vendita

I lavoratori occupati nella distribuzione commerciale operano nelle diverse strutture produttive: Piccolo dettaglio (distribuzione relazionale composta da esercizi generalmente di piccole dimensioni, spesso a conduzione familiare, la cui principale funzione è quella di offrire un indispensabile servizio di prossimità, complementare alla grande distribuzione), Mini-mercati (un assortimento prevalentemente alimentare ed un tipo di servizio che ha le medesime caratteristiche del supermercato), Supermercati (esercizi despecializzati a prevalenza alimentare), Ipermercati (punti vendita con reparto alimentare e non con superficie di vendita superiore a 2.500 mq.), Grandi magazzini (esercizi non alimentari con una superficie di vendita superiore a 400 mq.).

Per quanto riguarda la grande distribuzione organizzata (spesso abbreviata GDO) si tratta del moderno sistema di vendita al dettaglio attraverso una rete di supermercati e di altre catene di intermediari di varia natura. Rappresenta l'evoluzione del supermercato singolo, che a sua volta costituisce lo sviluppo del negozio tradizionale. Essa si compone di Grande Distribuzione e Distribuzione Organizzata.

La Grande Distribuzione (GD) vede catene composte da svariati punti di vendita (vere e proprie filiali di vendita) diffuse a macchia

d'olio sul territorio e tutte controllate da un'azienda madre (per esempio, Coop, Carrefour).

La Distribuzione Organizzata (DO) prevede l'aggregazione di piccoli soggetti (svariati punti vendita l'uno indipendente giuridicamente dall'altro) aggregatisi per aumentare il loro potere contrattuale e che, consorzandosi mediante gruppi d'acquisto o unioni volontarie di dettaglianti e grossisti, cercano di affrontare il mercato con maggiore sicurezza.

Le catene di supermercati e ipermercati, che vengono normalmente raggruppate sotto la dizione di "grandi superfici", possono appartenere ad un gruppo proprietario (ciò è più tipico della Grande Distribuzione) o far parte di associazioni consorziate (in forma di Gruppi di Acquisto o di Unioni volontarie di Dettaglianti e Grossisti), nelle quali i singoli supermercati, pur presentandosi sotto un marchio comune, mantengono la propria individualità e la conduzione dell'esercizio (ciò è più tipico della Distribuzione Organizzata).

Grandi gruppi stranieri, francesi innanzitutto e poi tedeschi, sono subentrati, con l'acquisto, alle catene italiane della GDO (quali, per esempio, Auchan, Carrefour, Lidl, Billa).

Infine, suscitano sempre più interesse da parte dei consumatori altre forme di vendita che operano con modalità non tradizionali, fuori dai negozi, e che hanno nella convenienza di prezzo e nella modalità di distribuzione dei prodotti i punti di maggior interesse.

Le forme più conosciute sono l'e-commerce, la distribuzione automatica, la vendita per corrispondenza, la vendita attraverso la tv, la vendita a domicilio, modalità che hanno livelli di diffusione diversificati strettamente legati alle abitudini di acquisto e di consumo da parte dei consumatori italiani.

Tipologie di vendita del commercio			
Numero imprese per tipologie di vendita	Periodi di riferimento		
	2010	2012	2014
Commercio al dettaglio	757.387	747.039	662.980
Grande distribuzione organizzata	18.978	19.782	17.556
Commercio ambulante	170.845	179.639	159.425
Banchi e mercati	31.012	34.553	30.665
Commercio all'ingrosso	247.238	248.511	259.826
Intermediari del commercio	248.989	241.325	252.651
Riparazione auto/moto	154.728	154.309	162.250
TOTALE IMPRESE SETTORE COMMERCIO	1.629.177	1.625.158	1.545.353

Da notare che la grande distribuzione organizzata (GDO) comprende minimercati, supermercati, ipermercati, grandi magazzini, grandi superfici specializzate.

Mentre per banchi e mercati si intendono le vendite per corrispondenza, per tv, via internet, vendite a domicilio, vendite da distributori automatici e altre forme non specificate.

1.5. L'occupazione dei/delle lavoratori/lavoratrici 18-35 anni

Al 1° gennaio 2016 la popolazione in Italia è composta da 60.665.551 persone residenti, ripartite geograficamente in 45,7% al Nord (27.754.758), 19,9% al Centro (12.067.803) e 34,4% al Sud (20.843.170).

Alla stessa data, i giovani tra i 18 e i 35 anni sono 12.681.000 e rappresentano il 20,9% della popolazione italiana residente.

La popolazione residente per ripartizione geografica						
Popolazione al 1° gennaio 2016						totale Italia
NORD	%	CENTRO	%	SUD	%	
27.754.758	45,7	12.067.803	19,9	20.843.170	34,4	60.665.551

Per quanto riguarda l'occupazione per i/le lavoratori/lavoratrici 18-35 anni, i dati mostrano una dinamica evolutiva negli anni 2014, 2015, 2016 e 2017.

Nel 2014 gli occupati 18-35 anni erano stati complessivamente poco meno di 5 milioni (4.935.000).

Nel 2015, invece, erano stati 5.031.000, con un incremento rispetto all'anno precedente di +2,0%.

Nel 2016 si registra una variazione percentuale rispetto al 2013 di -1,4% (4.959.000).

Nel 2017, la somma della media degli occupati delle fasce d'età 18-24 anni (1.029.000 unità) e 25-35 anni (4.152.000) è di 5.181.000, al livello più alto dall'inizio della crisi economica, con un incremento del +4,3% rispetto al 2016 (4.959.000).

L'occupazione dei/delle lavoratori/lavoratrici 18-35 anni							
Evoluzione dell'occupazione dal 2014 al 2017							
fasce d'età	valori assoluti (medie annuali)				variazioni % su anno precedente		
	2014	2015	2016	2017	2015	2016	2017
18-24 anni	934.000	952.000	963.000	1.029.000			
25-35 anni	4.001.000	4.079.000	3.996.000	4.152.000			
TOTALE	4.935.000	5.031.000	4.959.000	5.181.000	+2,0%	-1,4%	+4,3%

C'è da notare che soltanto l'11,9% dei giovani ha ricevuto, nel 2015 una qualche forma di aiuto nella ricerca di lavoro da parte di una istituzione pubblica: il 13,8% degli occupati che hanno iniziato un lavoro negli ultimi 12 mesi, il 15,1% dei disoccupati e il 6,5% della forza di lavoro potenziale.

Quattro giovani occupati su 10 hanno trovato lavoro con la segnalazione di parenti, amici o conoscenti. Tra i laureati crescono di molto le possibilità di trovare lavoro attraverso altri canali.

Ha un lavoro a termine oltre un giovane su quattro. Tra coloro che sono usciti dal sistema di istruzione nell'ultimo biennio (Il trim 2014 – Il trim 2016) la quota di occupati in lavori atipici è del 51,7% per i laureati e del 64,4% per i diplomati. All'aumentare dell'età i giovani occupati in lavori temporanei passano dal 66,6% dei 15-19enni fino al 15,3% dei 30-34enni.

Un giovane occupato su quattro lavora a orario ridotto, nella

maggioranza dei casi per l'impossibilità di trovare un'occupazione a tempo pieno.

Il 41% dei diplomati e il 31,4% dei laureati dichiarano che per svolgere adeguatamente il proprio lavoro sarebbe sufficiente un più basso livello di istruzione rispetto a quello posseduto.

Il 40% dei diplomati e il 60% dei laureati hanno avuto almeno un'esperienza di lavoro durante l'ultimo corso di studio. La maggioranza di queste esperienze è stata parte del corso di studio: il 25,8% dei diplomati e il 36,1% dei laureati hanno effettuato stage, tirocini o apprendistati all'interno del programma di istruzione.

Sono, invece, 8.010.000, il 63,2% dei 18-35enni, i giovani fuori dal sistema di istruzione formale. Tra questi il livello di istruzione è più alto tra le donne, tra i residenti nel Centro-Nord e tra coloro che provengono da famiglie con più elevati titoli di studio.

Successivamente al conseguimento del titolo di studio il 14,2% dei giovani usciti dal sistema di istruzione ha iniziato un altro corso di studi, poi interrotto.

Tra i giovani usciti dal percorso educativo il tasso di occupazione è al 60% e cresce all'aumentare del livello di istruzione: 47,4% per chi ha un titolo di studio basso, 63,0% per i diplomati, 71,7% per i laureati.

Quattro giovani disoccupati su 10, soprattutto laureati, sarebbero disponibili a trasferire per motivi di lavoro la loro residenza. A parità di livello di istruzione, le maggiori disponibilità a traslocare, anche all'estero, si riscontrano in giovani provenienti da ambienti familiari culturalmente più elevati.

2. L'indagine sul welfare personale ed organizzativo

2.1. Il disegno della ricerca: percezione ed aspettative sul welfare

L'indagine su percezione e aspettative dei/delle lavoratori/lavoratrici su sistema relazionale, sicurezza, salute, diversità di genere e life work balance, rappresenta il primo intervento di indagine sul segmento di lavoratori/trici di età dai 18 ai 35 anni, operanti nel settore commercio.

Questa specificità di obiettivi, ossia di conoscere e monitorare i giudizi e le valutazioni delle generazioni attuali e future di lavoratori, indagando un “campione” rilevante sia in termini quantitativi, sia e soprattutto in termini di reali prospettive future, rappresenta una scelta significativa, piena di senso, se a questo termine si restituisce la sua pluralità di definizione, come obiettivo, significato, sensazioni.

2.2. La dimensione quantitativa del campione

La popolazione indagata è rappresentata dai giovani dai 18 ai 35 anni operanti nelle aree del settore commercio: la grande distribuzione

organizzata, il terziario commercio piccole e medie aziende, il terziario servizi.

I questionari compilati dai giovani lavoratori e lavoratrici del settore commercio sono stati complessivamente 445.

Di questi, il 58% riguarda la distribuzione organizzata (260 questionari), il 22% l'area del terziario commerciale (100 questionari), il 20% l'area del terziario servizi (85 questionari).

Percezione e aspettative dei/delle lavoratori/lavoratrici di età dai 18 ai 35 anni del settore commercio su welfare personale e organizzativo						
Questionari compilati						totale
Area della distribuzione organizzata		Area del terziario commerciale		Terziario servizi		
260	58%	100	22%	85	20%	445

2.3. La scelta del metodo: il questionario strutturato

L'indagine statistica è stata condotta utilizzando un questionario strutturato, articolato nelle voci relative agli item dei campi indagati, che hanno riguardato:

- la descrizione delle informazioni personali concernenti dati anagrafici, titoli di studio, settore di lavoro, tempo d'impiego, ruolo e attività svolto;
- il proprio giudizio su la propria attività, la propria formazione professionale, la sicurezza, benessere e salute in azienda;
- la propria valutazione su coinvolgimento personale nel lavoro, relazioni con i superiori, relazioni con i colleghi;
- la propria opinione su relazioni con i colleghi dell'altro sesso, presenza di discriminazioni, mobbing e molestie sessuali sul lavoro;
- il giudizio sul proprio lavoro da parte dei propri familiari e dei propri amici.

2.4. Gli item della ricerca: identità, lavoro, sicurezza, welfare

La ricerca ha riguardato quattro campi di indagine. Il termine “campo” viene utilizzato per indicare un territorio che pur avendo confini tematici specifici, da un lato vede al suo interno una situazione di fluidità/evoluzione e interazione e dall'altro una diretta correlazione con gli altri campi limitrofi/complementari.

I campi d'indagine hanno riguardato gli indicatori “classici” di riferimento:

1° campo: descrizione dell'identità personale

1. la diversificazione di genere
2. la condizione familiare
3. la scolarizzazione
4. il tempo di impiego
5. il tipo di attività svolta
6. il ruolo professionale attualmente svolto

2° campo: valutazione della attività lavorativa

1. il vissuto complessivo del proprio status professionale
2. la valutazione dell'attuale attività
3. l'aspetto connotativo dell'attività professionale
4. la scala d'importanza nel proprio lavoro

3° campo: valutazione della salute/sicurezza e benessere

1. il giudizio su salute e sicurezza
2. la valutazione del benessere personale e organizzativo
3. l'applicazione della normativa da parte dell'azienda
4. il rispetto personale della normativa sulla sicurezza
5. il rispetto della normativa da parte dei colleghi
6. la valutazione sulla formazione sulla sicurezza
7. la valutazione del rischio
8. l'individuazione delle cause di incidentalità
9. le indicazioni per contrastare l'incidentalità

4° campo: valutazioni relative al sistema relazionale, diversità di genere e life work balance

1. Come ciascuno si sente in azienda: compreso nei suoi problemi, ascoltato/coivolto, non considerato come persona, considerato un semplice addetto
2. La qualità della relazioni con i superiori
3. La qualità delle relazioni con i colleghi
4. La qualità delle relazioni con le persone dell'altro sesso
5. La presenza/assenza di discriminazioni e loro connotazioni
6. La presenza/assenza di comportamenti di mobbing
7. La presenza/assenza di comportanti intesi come "molestie sessuali"
8. La valutazione del proprio lavoro d parte dei familiari
9. La valutazione del proprio lavoro da parte degli amici

3. Il settore economico di osservazione
della ricerca:
le aree del settore commercio

3.1. L'indagine nell'area della distribuzione organizzata

1° campo : Descrizione dell'identità personale

Questo campo d'analisi tende a definire gli assi quantitativi, funzionali a identificare e connotare gli aspetti distintivi del segmento di riferimento: in questo caso, gli aspetti socio-demografici e professionali del settore della Grande Distribuzione Organizzata.

In questo settore si evidenziano gli aspetti demografici che seguono.

Il segmento prevalente degli intervistati è rappresentato da persone di sesso maschile (60%): "soltanto" il 40% sono di sesso femminile, "smentendo un luogo comune" che vorrebbe questo settore quasi monopolizzato dalle donne.

La maggioranza del segmento (40%) ha una condizione familiare "tradizionale" di persona coniugata mentre si assiste ad una polarizzazione, in percentuale omogenea e pressoché identica tra persone che convivono (30%) e le persone celibi/nubili (30%).

Completando il quadro demografico, che evidenzia anch'esso una

polarizzazione accentuata, rispetto ai figli, abbiamo il 55% con prole e un significativo 45% del campione è senza figli.

Per quanto riguarda la scolarizzazione, il segmento evidenzia una connotazione precisa e marcata: il 70% del campione è diplomato, il 10% è laureato e soltanto il 20% ha a licenza media, ad evidenziare un innalzamento oggettivo del livello “culturale” del segmento.

Per quanto riguarda la dimensione professionale sono emersi gli aspetti che seguono.

Esiste una connotazione prevalente rispetto al tempo di impiego con una prevalenza/quasi totalità (88%) di persone che da oltre 5 anni svolgono questa attività, ma è comunque presente sia un sottosegmento di persone con un’anzianità professionale tra i 2 e 5 anni (10%) e soltanto un 2% di persone con una attività recente, un anno di esperienza.

La stragrande maggioranza del campione (90%) ha rapporti diretti con il pubblico ed è connotato prevalentemente dallo svolgere una mansione esecutiva (85%), mentre l’attività impiegatizia e direttiva non supera il 15% del campione.

2° campo: Valutazione dell’attività lavorativa

L’analisi sulla propria attività ha significato coinvolgere il campione nella sua diretta responsabilità nell’esprimere una serie di valutazioni sulle molteplici componenti attraverso le quali è possibile scomporre ogni percorso professionale.

Il primo aspetto di analisi si focalizza sul “vissuto complessivo” della propria attività: pur nella sintetica scomposizione delle variabili a disposizione, è possibile ricavare indicazioni precise, in grado di restituire un quadro valutativo di grande rilevanza sociologica, ma anche gli “investimenti esistenziali” che il campione esprime.

Altre annotazioni di merito seguono.

Questo segmento esprime una connotazione precisa circa la valutazione complessiva della propria attività considerata dalla maggior parte (50%) come punto di partenza del proprio percorso professionale.

Emerge, con evidenza anche quantitativa, un tendenza crescente nel mondo dei giovani di avere una visione ed un rapporto con il lavoro

più libero, di ricerca di nuove esperienze, di una flessibilità ed un mettersi in gioco, come elementi connotativi della propria esistenza, non solo professionale. Infatti se a questo dato si aggrega il giudizio espresso dal 24% del campione come una esperienza occasionale, come un primo approdo nel mondo del lavoro, sottintendendo il desiderio/la volontà di perseguire altre strade/ipotesi professionali, si conferma un approccio “evolutivo” quasi generalizzato al lavoro. In questo insieme non ci sono distinzioni di attività: riguarda sia le mansioni esecutive che impiegatizie, nella stragrande maggioranza.

La valutazione sulla attività svolta si basa su un ventaglio molto articolato di giudizi possibili, dalle diverse risposte emergono i seguenti indicatori:

- Il 40% del campione esprime un giudizio positivo sulla propria attività considerandola non soltanto interessante, ma utile, esprimendo un approccio al lavoro partecipato, e partecipativo asettico.
- Il 30%, esprime un giudizio distaccato, convenzionale sottolineando la sua normalità, senza connotazioni che invece si polarizzano in termini critici e negativi (ripetitivo e stressante) per il 30% del campione, evidenziando una significativa “situazione di malessere professionale”.

La formazione professionale degli addetti viene considerata molto criticamente dal 60% del campione: quasi il 40% ne evidenzia la scarsità e l’inadeguatezza mentre oltre un 20% è il segmento di coloro che sottolineano, come connotazione critica, una formazione solo teorica, distante dalla realtà concreta: emerge quindi una maggioranza rilevante di persone che evidenziano una profonda scollatura tra la formazione e la professione.

Il 40% del campione sottolinea la adeguatezza della propria formazione, di aver ricevuto una preparazione utile ed utilizzabile rispetto ai compiti richiesti dall’attività professionale: in questo segmento ritroviamo anche la maggioranza di coloro che svolgono un’attività impiegatizia e direttiva.

La dimensione quali-quantitativa dell’attività svolta è riconducibile ad alcune variabili che fungono da cartina di tornasole valutativa

profonda del vissuto delle persone: svolgono il ruolo di scandaglio della dimensione desiderativa, "rivendicativa" che altro non è, nella nostra dimensione analitica, che il territorio delle aspettative.

Nella evidenziazione della "carenze", delle aree critiche, che per la loro importanza/urgenza/ necessità il campione ha espresso i seguenti elementi: il riconoscimento economico, inteso come remunerazione corrispondente all'attività e all'impegno in essa espresso, rappresenta una delle "mancanze" più evidenziate, più sentite, un giudizio che accomuna il 35% del campione.

È importante segnalare come al secondo posto in questa "classifica delle carenze" il campione abbia segnalato il coinvolgimento come scelta e comportamento di cui viene espressa una significativa assenza/limitatezza: il 30% del campione esprime questo giudizio, evidenziando una richiesta / sollecitazione di partecipazione, di corresponsabilità proprio per superare una "dimensione" considerata limitante e negativa di addetto, di operatore.

È ugualmente importante sottolineare come un sottosegmento importante (23%) abbia messo al primo posto il valore del rispetto, l'importanza di essere "trattato da persona" e non da "dipendente", la cui mancanza assume una valenza ed incidenza anche quantitativamente rilevante.

Nella complementare analisi della valutazione degli elementi considerati più rilevanti, importanti nella propria attività su una concreta "piramide di importanza", tesa ad evidenziare in un possibile scala è utile sottolineare che il campione nella sua maggioranza (40%) mette la primo posto la dimensione conoscitiva e relazionale: la sottolineatura della rilevanza prioritaria dell'apprendimento di nuove conoscenze e lo scambio/incontro con nuove persone evidenzia un cambio di prospettiva, un tratto distintivo e connotativo del comportamento di molti "millenials".

Rimane comunque importante e significativa la sottolineatura della dimensione economica, il cui riconoscimento viene "rivendicato" dal 30% del campione, segnalando un aspetto/esigenza anche esistenziale/emotiva della sicurezza del posto di lavoro: richiesta sostenuta, derivata anche dal quadro familiare prevalente nel segmento (coniugati / conviventi e con figli).

Viene confermata l'indicazione/sollecitazione espressa anche in precedenza: la domanda di maggior coinvolgimento, una esigenza di partecipazione (20% del campione) che modifica profondamente, in prospettiva, l'insieme delle dinamiche professionali, organizzative e comunicazionali interne.

In questo nuovo contesto espressivo, vanno segnalate come "esigenza reale", più esistenziali che rivendicative, la necessità di avere maggior tempo libero (10%), evidenziando, anche in questo caso, una rigidità dell'organizzazione del lavoro, che viene considerata distante, rispetto alle esigenze, alla vita di questo segmento.

3° campo: valutazione della salute/sicurezza e benessere

La salute, sicurezza e benessere nel proprio luogo/attività professionale rappresenta non soltanto un obbligo legislativo, ma comprende, oltre alla applicazione delle norme, il coinvolgimento, le valutazioni, le percezioni, i comportamenti personali, oltre che aziendali.

Indagare quest'area complessa significa acquisire elementi essenziali per affrontare in modo positivo le molteplici variabili che compongono una dimensione fondamentale per la vita e il benessere personale e organizzativo.

Questo aspetto assume una particolare rilevanza data la composizione del campione: i giovani dal 18 ai 35 anni.

La valutazione sull'importanza della sicurezza evidenzia i seguenti aspetti: siamo di fronte ad una forte polarizzazione di giudizio con una prevalenza rilevante (65% del campione) di coloro che esprimono un giudizio di rilevanza, importanza delle tematiche sulla sicurezza nella propria attività professionale.

Significativo è che il 35% del campione propenda verso una dimensione relativizzante su queste tematiche: il fatto che la maggioranza abbia considerato la sicurezza come un "peso" di importanza medio, non prioritario e non centrale, mette in evidenza una oggettiva sottovalutazione di queste problematiche, sottolineando una presa di distanza, di distacco. Per una lettura più completa è necessario rapportarsi anche alle valutazioni fornite dal campione sulla situazione di

pericolosità presente nella propria attività: esiste una oggettiva correlazione tra le risposte.

La valutazione sull'importanza del proprio benessere evidenzia i seguenti aspetti: anche su questa tematica il campione evidenzia un'accentuata polarizzazione: il 60 % del campione attribuisce a questo aspetto più esistenziale, che professionale, una grande rilevanza/importanza: lo star bene/il sentirsi bene anche al lavoro come un valore/obiettivo da perseguire.

Il 35% del campione invece formula un giudizio di scarsa rilevanza, di distacco, quasi di disinteresse come fosse una tematica non attinente all'attività professionale, ma riguardasse una dimensione extra professionale, personale, con scarsa attinenza all'attività di lavoro.

Anche se in percentuale minoritaria (5%) è utile segnalare come nel campione esaminato esistano persone disinteressate al proprio benessere, anzi non lo prendono neppure in considerazione, valutandolo come un elemento di scarsa/nessuna importanza.

L'analisi attinente l'applicazione della normativa vigente mette in evidenza i seguenti aspetti:

- Sul versante delle imprese emerge un giudizio come comportamento predominante, un'attenzione parziale (55% delle risposte del campione) alle problematiche di salute e sicurezza.
- Il campione valuta che soltanto il 35% delle aziende applica totalmente le norme, mentre segnala che un preoccupante 10% non le applica affatto.

Sul versante personale il campione esprime una significativa onestà valutativa: il 55% dichiara di rispettare le norme, di attenersi rigorosamente alle norme, mentre il 45% dichiara di attenersi soltanto in parte, nessuno dichiara di non rispettarle per niente.

Sul versante dei colleghi permane la polarizzazione della valutazione ricordata precedentemente: il 58% dei colleghi viene valutato come "rispettoso parziale delle norme" sulla sicurezza, mentre un significativo 50% viene considerato come segmento che le rispetta rigorosamente: un 2% dei colleghi viene considerato indifferente a queste problematiche e non le rispetta affatto.

La stragrande maggioranza del campione (90%) ha partecipato a corsi di formazione, obbligatori, sulla sicurezza: da segnalare comunque è la presenza (10% del campione) di persone "digiune" di queste conoscenze basilari, dato che non hanno partecipato a nessun corso.

In questo quadro la valutazione sui corsi assume un valore importante:

- Il campione si polarizza nel giudizio su due versanti contrapposti: da un lato il 40% li considera interessanti, utili, in grado di contribuire a migliorare la salute e sicurezza nella propria attività: in questo segmento si ritrovano anche la maggioranza delle persone che svolgono un'attività impiegatizia/direttiva.
- Il restante 60% del campione esprime un diversificato giudizio critico, negativo che si concretizza in una messa in discussione del loro valore formativo, ad essere "soltanto" formali, ossia poco coinvolgenti, utili per essere orientati nelle scelte e nei comportamenti nella propria attività professionale (40%).

Se a questa valutazione critica si aggrega anche il giudizio altrettanto critico sulla loro qualità, ossia sulla loro scarsa capacità formativa (20%) emerge un giudizio totalmente negativo, di scarsa utilità dei corsi a cui ha partecipato: sostanzialmente il campione (30%) che "boccia" l'attuale formazione sulla salute e sicurezza.

La valutazione sul rischio presente attualmente nella propria attività, interpretato secondo la variabile estrema, ossia la mortalità, evidenzia i seguenti aspetti:

- Il 60% del campione, nel quale sono compresi la maggioranza di coloro che svolgono un'attività impiegatizia e direttiva, dichiara che il livello di rischio mortale è medio basso.
- Il 35 % del campione dichiara che questo livello di rischio è totalmente assente: a conferma dei giudizi precedentemente espressi in relazione alle problematiche, all'applicazione delle norme sulla salute e sicurezza.
- Solo un 5% dichiara che il rischio di mortalità è ad elevata possibilità (medio alto).

La valutazione sugli elementi “provocanti” una situazione di rischio, riscontrabili nella attuale attività lavorativa, evidenzia i seguenti aspetti:

- Il 50% del campione imputa alle situazioni di stress la principale causa di incidentalità, indicando una precisa relazione tra situazione personale e rischio oggettivo.
- Il 27% del campione definisce una chiara relazione tra comportamento e incidentalità: la negligenza e errori (accidentali o meno) e l'incomprensione tra colleghi ne sono considerati come le cause più evidenti e ricorrenti.
- Il 23% del campione identifica come causa principale all'accadere di incidenti l'imprevedibilità, l'eccezionalità di eventi e situazioni difficilmente previste/ prevedibili.

Nella identificazione dei fattori capaci di garantire la sicurezza delle persone, tali da essere considerati scelte funzionali alla prevenzione, emergono gli elementi che seguono.

Specularmente e coerentemente con l'item precedente il 55 % del campione dichiara la necessità della riduzione dello stress al quale le persone sottoposte, ed in particolare si segnalano l'aumento delle pause e la riduzione dell'orario di lavoro come iceberg della situazione stressante: un'area di intervento considerata urgente e necessaria.

Il 35% del campione esprime un giudizio più globale: dichiara che sarebbe possibile prevenire incidentalità attraverso una migliore organizzazione aziendale, considerata all'origine non solo dei rischi possibili e potenziali, ma anche della condizione “critica” dei lavoratori.

Da segnalare, anche se in dimensione minoritaria (10%) la segnalazione/indicazione che identifica nel coinvolgimento diretto dei diversi addetti come “strada” utile e funzionale a ridurre l'incidentalità in azienda.

4° campo: valutazioni relative al sistema relazionale, diversità di genere e life work balance

Questo settore di analisi, a partire da un elemento di verifica sul vissuto delle persone, già in parte espresso in precedenza, si addentra

nell'esame della qualità relazionale all'interno dei luoghi di lavoro con i diversi interlocutori presenti.

A completamento del quadro conoscitivo assume rilevanza l'indagine relazionale sul terreno sociale evidenziando gli aspetti valutativi espressi dalla famiglia di riferimento e dagli amici. Un allargamento necessario per comprendere maggiormente il vissuto delle persone protagoniste/ fonte dell'indagine.

Alla richiesta di esplicitare il proprio vissuto, la propria esperienza aziendale emergono diversi aspetti.

Un profondo disagio, una radicale insensibilità, sottovalutazione della componente umana, del valore dei collaboratori: questo vissuto negativo, discriminante, violentemente oppressivo, soprattutto in termini emotivi, psicologici si traduce in un giudizio/constatazione di essere considerato un "semplice addetto", un numero di matricola, una pedina di una scacchiera più grande.

La stragrande maggioranza del campione, il 70% del campione esprime questa valutazione, conclusione sintetica di segnalazione di una distanza "stellare" da ogni processo di coinvolgimento/partecipazione/corresponsabilità.

Nella valutazione negativa dell'esperienza professionale assume un valore ancora più critico e profondo in quanto supera "semplici" valutazioni organizzative, di ruolo, per investire il profondo dei collaboratori: il 10% del campione sottolinea il fatto di non essere considerato come persona, ossia essere un "invisibile", non rispettato nella propria identità basilare, evidenziando quindi un disagio reale.

Emergono in contrapposizione a questa dimensione critica una serie di giudizi, risultanti di vissuti positivi: "soltanto" il 20% dichiara di realizzare un'esperienza professionale positiva fatta di ascolto, comprensione e coinvolgimento, aspetti considerati importanti e gratificanti.

In questo segmento ritroviamo le persone che svolgono un'attività direttiva e alcune con ruolo impiegatizio.

Nell'analisi dei giudizi sulla qualità delle dinamiche relazionali è necessario considerare che esiste una stretta, diretta correlazione sia con il vissuto aziendale, sia con le esperienze che in esso vengono realizzate.

Sulle relazioni con i superiori, con le persone chiamate a dirigere e gestire l'impresa di appartenenza, emerge un giudizio ancora più pragmatico, che sottolinea il rigoroso rispetto della struttura aziendale nei suoi diversi snodi di comando.

Per il 60% del campione sono solo formali, ridotte alla "stretto necessario", senza alcun margine di trasformazione, abbiamo un quadro critico sul versante delle relazioni. In questa valutazione omogeneamente si identificano sia coloro con mansione operativa che chi esercita un ruolo impiegatizio.

Sul restante campione emerge una significativa polarizzazione: per un 26% le relazioni interne sono gerarchiche, che se aggregata al dato precedente fa emergere un quadro relazionale interno povero, formale, episodico, solo funzionale al funzionamento della "macchina-impresa", evidenziando la presenza di un modello organizzativo e gestionale ancora di carattere verticistico, piramidale.

Il restante 24% del campione dichiara che con la struttura dirigente le relazioni sono aperte e collaborative, evidenziando una situazione professionale e relazionale soddisfacente: in questo sottosegmento ritroviamo le persone che svolgono un'attività direttiva e alcune impiegatizia.

Nelle relazioni con i colleghi si assiste ad una polarizzazione quantitativa rilevante: il 70% esprime un giudizio ed un vissuto positivo, considerandole aperte e collaborative, superando quindi la relazione tra esperienze di lavoro e relazioni, in precedenza sottolineata: un spirito di gruppo, di vicinanza e di condivisione dei processi di lavoro porta ad esprimere una percentuale di positività.

Sicuramente il dato più "preoccupante" è rappresentato dal fatto che il 30% del campione giudica le relazioni coi i colleghi solo formali, non produttive di scambi significativi, importanti, sottolineando sostanzialmente un disinteresse o comunque una valutazione di scarsa rilevanza della dimensione relazionale, virando verso una "implosione individualista".

Questo aspetto trova una conferma, nelle relazioni con i colleghi dell'altro sesso, dove la dimensione solidaristica, di scambio, che si

traduce in un comportamento ed in relazioni aperte e collaborative è percentualmente prevalente (75% del campione), mentre la dimensione solo formale non supera il 23% del campione, che rappresenta comunque un indicatore di un oggettivo “sfilacciamento” delle dinamiche relazionali. Una relazione conflittuale, di contrapposizione “tra sessi” viene indicata soltanto dal 2% del campione.

La valutazione su aspetti specifici della dinamiche relazionali interne al fine di definire alcuni tratti connotativi di un clima aziendale vissuto dalla persona vede diverse considerazioni.

La maggior parte del campione (60%) dichiara di operare in un territorio privo di qualsiasi tipo di discriminazioni: forse questa valutazione è stata interpretata come richiesta conoscitiva personale, come se il rispondente fosse stato oggetto di discriminazioni. Questa supposizione viene, per molti aspetti suffragata anche da altre risposte sulla tematica relazionale che vengono esaminate successivamente.

Infatti una consistente percentuale del campione (40%) segnala una significativa “pratica discriminatoria” rivolta nella maggior parte dei casi verso coloro che esprimono una diretta attività sindacale e/o politica, ma hanno anche una reale consistenza le discriminazioni verso i giovani e verso la componente femminile, con una ridotta, ma emblematica discriminazione a base razziale.

Per quanto riguarda episodi di mobbing il campione, nella sua stragrande maggioranza (80%), ne dichiara l’assenza nella propria esperienza lavorativa: solo il 20% del campione, segnala episodi legati all’età (giovani e anziani) agli orientamenti sessuali, verso altre etnie.

Rispetto ai comportamenti classificabili come molestie sessuali il campione nella sua quasi totalità (90%) dichiara la sua assenza: solo una minoranza (10%) ne sottolinea la presenza, indicando tra i destinatari di questa “violenza oggettiva” le donne adulte, ma anche verso le donne giovani.

Rispetto a questo giudizi “escludenti, nella stragrande maggioranza dei casi, del verificarsi di “comportamenti deviati, ricattatori, violenti, da un lato può essere interpretato nella chiave individuale: qualora la persona intervistata non sia destinatario di questi compor-

tamenti stigmatizzabili tende ad escluderli nel proprio contesto professionale; dall'altro lato l'esclusione può essere "figlia" espressiva non tanto di una situazione oggettiva, ma di una sua interpretazione: nel caso in cui molti comportamenti "tradizionalmente compresi e vissuti" negli ambienti di lavoro, vengono considerati come "normali", facenti parte di un contesto con il quale convivere, emerge logicamente una loro derubricazione, una specie di "assoluzione/comprendimento" che si traduce nella non-considerazione degli stessi come discriminazioni, violenze, molestie.

I dati emergenti in questo campo d'indagine divergono molto rispetto ad altre indagini attuate nel mondo dei servizi, comprendente la globalità degli addetti: anche in questo caso sarebbe utile operare un'indagine semantica, sui significati che questo segmento attribuisce ai termini "discriminazione, mobbing, molestie sessuali": solo alla luce di quest'analisi contenutistica è possibile formulare giudizi ponderati. Sarebbe inoltre necessario realizzare approfondimenti di analisi per scandagliare questo aspetto relazionale in grado di incidere pesantemente nella qualità delle vita delle persone, non solo in termini professionali.

Le valutazioni sociali che ruotano attorno a due poli, da un lato il giudizio sull'attività e dall'altro la conoscenza delle competenze necessarie, vede un campione, chiamato ad esprimere una specifica interpretazione, ovviamente suffragata dai giudizi e considerazioni che fanno parte le loro vissuto relazionale e mette in evidenza i seguenti aspetti:

- I familiari in stragrande maggioranza (80%) esprimono un giudizio neutro, di normalità, senza accentuazioni positive o negativa, considerando questa attività come una delle tante occupazioni svolte dai lavoratori/trici.
- Nel 10% dei casi, il campione sottolinea, da parte dei familiari, l'esprimersi di un giudizio positivo, considerando interessante e utile l'attività svolta, creando/alimentando un relazione positiva, gratificante all'interno delle dinamiche familiari.
- È comunque importante sottolineare che il campione per un 8% di-

chiara di “essere investito” da un giudizio di banalità e scarsa qualificazione come connotati negativi del proprio operare: valutazioni che incidono ovviamente sulla qualità delle relazioni familiari, oltre che sulle dinamiche di autostima delle persone.

Molto limitato, anche statisticamente, 2% del campione ritiene che i familiari abbiano una valutazione negativa sul lavoro che attualmente viene svolto.

Gli amici, pressoché nelle stesse percentuali esprimono i giudizi monitorati per i familiari: tra gli amici una valutazione di “normalità” di essere uno dei tanti/possibili lavori viene espressa dall’82%, mentre una valutazione positiva su un’attività considerata interessante e utile viene espressa, secondo il vissuto del campione, da un 12%. Il rimanente 8% esprime una valutazione negativa considerando il lavoro degli amici, banale e poco qualificante.

Sul versante della conoscenze necessarie per realizzare correttamente l’attività degli addetti, siamo di fronte ad una inevitabile triplicazione di giudizi: in prevalenza (70%) è segnalata la parzialità delle conoscenze, forse derivate da una scarsa comunicazione specifica sulle attività professionali; il 20% dei loro amici, a detta del nostro campione, non conosce per nulla le conoscenze e le competenze necessarie per svolgere correttamente la loro attività, sottovalutando quindi i saperi e le abilità necessarie, al di là del percorso scolastico; il 10% degli amici del campione è considerato in possesso del quadro di competenze che tale attività professionale richiede, evidenziando la realizzazione di una comunicazione tra amici dove la “componente lavoro” ha un ruolo importante.

3.2. L'indagine nell'area del terziario commercio piccole e medie aziende

1° campo: descrizione della propria identità personale

Questo campo d’analisi tende a definire gli assi quantitativi, funzionali a identificare e connotare gli aspetti socio-demografici e professionali

distintivi del segmento di riferimento, l'area del terziario commercio piccole e medie aziende.

In questo settore si evidenziano i seguenti aspetti demografici:

- Il segmento prevalente (70%) è rappresentato da persone di sesso femminile.
- La maggioranza del segmento (45%) ha una condizione familiare basata sulla convivenza, mentre le persone celibi/nubili e coniugate, in percentuale quasi identica, completano il quadro demografico, che evidenzia una polarizzazione accentuata rispetto ai figli: 60% con prole e 40% senza figli.
- Per quanto riguarda la scolarizzazione il segmento evidenzia una polarizzazione marcata: il 55% sono i diplomati e il 40% ha soltanto la licenza media e solo 5% è laureato.

Per quanto riguarda la dimensione professionale sono emersi i seguenti aspetti:

- Esiste una connotazione prevalente rispetto al tempo di impiego con una prevalenza (60%) di persone che da oltre 5 anni svolgono questa attività, ma è comunque presente sia un sottosegmento di persone con un'anzianità professionale tra i 2 e 5 anni (30%) e un 10% di persone con una attività recente, un anno di esperienza.
- La stragrande maggioranza del campione (90%) ha rapporti diretti con il pubblico ed è connotato prevalentemente dallo svolgere una mansione esecutiva (80%), mentre l'attività impiegatizia e direttiva non supera il 20% del campione.

2° campo: valutazione della attività lavorativa

L'analisi sulla propria attività ha significato coinvolgere il campione nella sua diretta responsabilità ad esprimere una serie di valutazioni sulle molteplici componenti attraverso le quali è possibile scomporre ogni percorso professionale.

Il primo aspetto di analisi si focalizza sul "vissuto complessivo" della propria attività: pur nella sintetica scomposizione delle variabili a

disposizione, è possibile ricavare indicazioni precise, in grado di restituire un quadro valutativo di grande rilevanza sociologica, ma anche gli “investimenti esistenziali” che il campione esprime.

Altre annotazioni di merito:

- Questo segmento esprime una connotazione precisa circa la valutazione complessiva della propria attività considerata dalla maggior parte (40%) come una esperienza occasione, come un primo approdo nel mondo del lavoro, sottintendendo il desiderio/la volontà di perseguire altre strade/ipotesi professionali.
- Se a questo dato si aggrega l'altro segmento di chi (30%) indica l'attuale attività come punto di partenza del proprio percorso professionale emerge, con evidenza anche quantitativa, una tendenza crescente nel mondo dei giovani di avere una visione ed un rapporto con il lavoro più libero, di ricerca di nuove esperienze, di una flessibilità ed un mettersi in gioco, come elementi connotativi della propria esistenza, non solo professionale.
- “Soltanto” il 30% del campione lo considera un punto d'arrivo, il raggiungimento di uno status professionale ricercato/desiderato: ovviamente in questo sottogruppo si ritrovano le persone che hanno raggiunto un livello direttivo.

La valutazione sulla attività svolta si basa su un ventaglio molto articolato di giudizi possibili, dalle diverse risposte emergono i seguenti indicatori:

- La metà del campione esprime un giudizio asettico, distaccato, convenzionale sottolineando la sua normalità, senza connotazioni che invece si polarizzano in termini critici e negativi (ripetitivo e stressante) per il 30% del campione mentre la valutazione positiva (interessante ed utile) viene espressa dal 20% degli intervistati.
- La formazione professionale degli addetti viene considerata molto criticamente dal 60% del campione che ne evidenzia la scarsità e l'inadeguatezza. Se a questo giudizio negativo aggiungiamo il segmento di coloro che sottolineano come connotazione critica, una formazione solo teorica, distante dalla realtà concreta (15%) emerge una

maggioranza rilevante di persone che evidenziano una profonda scollatura tra la formazione e la professione.

- "Soltanto" il 25% del campione sottolinea la adeguatezza della propria formazione, di aver ricevuto una preparazione utile ed utilizzabile rispetto ai compiti richiesti dall'attività professionale.

La dimensione quali-quantitativa dell'attività volta è riconducibile ad alcune variabili che fungono da cartina di tornasole valutativa, profonda del vissuto delle persone: svolgono il ruolo di scandaglio della dimensione desiderativa, "rivendicativa" che altro non è, nella nostra dimensione analitica, che il territorio delle aspettative.

Il riconoscimento economico, inteso come remunerazione corrispondente all'attività e all'impegno in essa espresso, rappresenta la "mancanza" più rilevante, più sentita: un giudizio che accomuna la maggioranza del campione (55%).

È importante segnalare come un sottosegno importante (18%) abbia messo al primo posto il valore del rispetto la cui mancanza assume una valenza ed incidenza superiore ad ogni aspetto economico.

È ugualmente significativa la segnalazione da parte del 18% del campione di una domanda di maggiore flessibilità, considerando le rigidità organizzative e gestionali come un impedimento ad esprimersi anche nell'attività professionale.

Anche se minoritaria (9% del campione) rilevante è la domanda di maggior coinvolgimento nell'attività lavorativa: una richiesta/sollecitazione di partecipazione, di corresponsabilità proprio per superare una "dimensione" considerata limitante e negativa di addetto, di operatore.

Nella complementare analisi della valutazione degli elementi considerati più rilevanti, importanti nella propria attività su una concreta "piramide di importanza", tesa ad evidenziare in un possibile scala è utile sottolineare che il campione nella sua maggioranza (55%) mette la primo posto la dimensione economica, ma anche esistenziale/emotiva della sicurezza del posto di lavoro: richiesta sostenuta, derivata anche dal quadro familiare prevalente nel segmento (coniugati/conviventi e con figli).

Tuttavia assume un “peso” importante non soltanto in termini quantitativi (20%) bensì qualitativi e relazionali la sottolineatura della rilevanza prioritaria dell’apprendimento di nuove conoscenze e lo scambio/incontro con nuove persone: un cambio di prospettiva, un tratto distintivo e connotativo del comportamento di molti “millenials”.

In questo nuovo contesto espressivo, vanno segnalate come “esigenze reali”, più esistenziali che rivendicative, sia la necessità di avere maggior tempo libero (15%), sia la domanda di maggior coinvolgimento, una esigenza di partecipazione (10% del campione) che modifica profondamente, in prospettiva delle dinamiche professionali, organizzative e comunicazionali interne.

3° campo: valutazione della salute/sicurezza e benessere

La salute, sicurezza e benessere nel proprio luogo/attività professionale rappresenta non soltanto un obbligo legislativo, ma comprende, oltre alla applicazione delle norme, il coinvolgimento, le valutazioni, le percezioni, i comportamenti personali, oltre che aziendali.

Indagare quest’area complessa significa acquisire elementi essenziali per affrontare in modo positivo le molteplici variabili che compongono una dimensione fondamentali per la vita e il benessere personale e organizzativo.

Questo aspetto assume una particolare rilevanza data la composizione del campione: i giovani dal 18 ai 35 anni.

La valutazione sull’importanza della sicurezza evidenzia i seguenti aspetti:

- Siamo di fronte ad una forte polarizzazione di giudizio con una prevalenza rilevante (65% del campione) verso una dimensione relativizzante: il fatto che la maggioranza abbia considerato questa tematica con un “peso” di importanza mediano, non prioritario e non centrale, mette in evidenza una oggettiva sottovalutazione di queste problematiche, sottolineando una presa di distanza, di distacco. Per una lettura più completa è necessario rapportarsi anche alle valutazioni fornite dal campione sulla situazione di pericolosità presente

nella propria attività: esiste una oggettiva correlazione tra le risposte.

- “Soltanto “ il 35% del campione attribuisce un valore rilevante alle problematiche della salute e sicurezza nella propria attività professionale.

La valutazione sull’importanza del proprio benessere evidenzia i seguenti aspetti:

- Anche su questa tematica il campione evidenzia un’accentuata polarizzazione: il 60 % del campione formula la stessa “risposta”/valutazione espressa sulla sicurezza, ossia un giudizio di scarsa rilevanza, di distacco, quasi di disinteresse e fosse una tematica non attinente all’attività professionale.
- Il 30% del campione invece attribuisce a questo aspetto più essenziale, che professionale, una grande rilevanza/importanza: lo star bene/il sentirsi bene anche al lavoro come un valore/obiettivo da perseguire.
- Anche se in percentuale minoritaria (10%) è utile segnalare come nel campione esaminato esistano persone disinteressate al proprio benessere, anzi non lo prendono neppure in considerazioni, valutandolo un elemento di scarsa/nessuna importanza.

L’analisi attinente l’applicazione della normativa vigente mette in evidenza i seguenti aspetti:

- Sul versante delle imprese emerge come comportamento predominante un’attenzione parziale (70% delle risposte del campione) alle problematiche di salute e sicurezza: soltanto il 20% applica totalmente le norme mentre un preoccupante 10% non le applica affatto.
- Sul versante personale il campione esprime una significativa onestà valutativa: il 60% dichiara di rispettare le norme soltanto in parte, mentre 35% dichiara invece di attenersi rigorosamente alle norme, mentre un 5% dichiara di non rispettarle per niente.
- Sul versante dei colleghi permane la polarizzazione della valutazione ricordata precedentemente: “solo” il 35% rispetta rigorosamente le norme, mentre un 63% viene valutato come “rispettoso parziale delle norme” stesse, mentre un 2% non le rispetta affatto.

La stragrande maggioranza del campione (96%) ha partecipato a corsi di formazione, obbligatori, sulla sicurezza: la valutazione sui corsi assume un valore importante.

Il campione si polarizza nel giudizio su due versanti contrapposti: da un lato 40%) li considera interessanti, utili, in grado di contribuire a migliorare la salute e sicurezza nella propria attività; il restante 60% del campione esprime un diversificato giudizio critico, negativo che si concretizza in una messa in discussione del loro valore formativo, ad essere "soltanto" formali, ossia poco coinvolgenti, utili per essere orientati nelle scelte e nei comportamenti nella propria attività professionale (30%).

Se a questa valutazione critica si aggregano sia il giudizio altrettanto critico sulla loro qualità, ossia sulla loro scarsa capacità formativa, sia un giudizio totalmente negativo, di inutilità sui corsi a cui ha partecipato abbiamo un'altra percentuale rilevante del campione (30%) che "boccia" l'attuale formazione sulla salute e sicurezza.

La valutazione sul rischio presente attualmente nella propria attività, interpretato secondo la variabile estrema, ossia la mortalità, evidenzia i seguenti aspetti:

- Il rischio di mortalità non è considerato ad elevata possibilità (medio alto) da nessuno del campione.
- Il 90% del campione, nel quale sono compresi anche la metà di coloro che svolgono un'attività impiegatizia e la totalità di coloro che svolgono un'attività direttiva, dichiara che il livello di rischio mortale è medio basso, mentre il 10 % dichiara che questo livello di rischio è totalmente assente: questo giudizio vede la convergenza anche di alcune funzioni impiegatizie.

La valutazione sugli elementi "provocanti" una situazione di rischio, riscontrabili nella attuale attività lavorativa, evidenzia i seguenti aspetti:

- Il 70% del campione imputa alle situazioni di stress la principale causa di incidentalità.
- Un restante 25% attribuisce sia alla negligenza che all'incomprensione tra colleghi come le cause più evidenti e ricorrenti nell'incidentalità.
- Soltanto il 5% lo imputa all'imprevedibilità.

Nella identificazione dei fattori capaci di garantire la sicurezza delle persone, tali da essere considerati scelte funzionali alla prevenzione, emergono i seguenti elementi: specularmente e coerentemente l'80% del campione dichiara la necessità della riduzione dello stress al quale le persone sottoposte, ed in particolare l'aumento delle pause e la riduzione dell'orario di lavoro come iceberg della situazione stressante, mentre il 20% dichiara che sarebbe possibile prevenire incidentalità attraverso una migliore organizzazione aziendale.

4° campo: valutazioni relative al sistema relazionale, diversità di genere e life work balance

Questo settore di analisi, a partire da un elemento di verifica sul vissuto delle persone, già in parte espresso in precedenza, si addentra nell'esame della qualità relazionale ed esistenziale all'interno dei luoghi di lavoro con i diversi interlocutori presenti.

A completamento del quadro conoscitivo assume rilevanza l'indagine relazionale sul terreno sociale evidenziando gli aspetti valutativi espressi dalla famiglia di riferimento e dagli amici. Un allargamento necessario per comprendere maggiormente il vissuto delle persone protagoniste/fonte dell'indagine.

Alla richiesta di esplicitare il proprio vissuto, la propria esperienza aziendale emergono gli aspetti che seguono.

Un profondo disagio, una radicale insensibilità, sottovalutazione della componente umana, del valore dei collaboratori: questo vissuto negativo, discriminante, violentemente oppressivo, soprattutto in termini emotivi, psicologici si traduce in un giudizio/constatazione di essere considerato un "semplice addetto", un numero di matricola, una pedina di una scacchiera più grande: il 60% del campione esprime questa valutazione, conclusione sintetica di segnalazione di una distanza "stellare" da ogni processo di coinvolgimento / partecipazione / corresponsabilità.

Nella valutazione negativa dell'esperienza professionale assume un valore ancora più critico e profondo in quanto supera "semplici" valutazioni organizzative, di ruolo per investire il profondo dei collaboratori:

il 38% del campione sottolinea il fatto di non essere considerato come persona, ossia essere un “invisibile”, non rispettato nella propria identità basilare, evidenziando quindi un disagio reale.

Emergono in contrapposizione a questa dimensione critica una serie di giudizi, risultanti di vissuti positivi: soltanto il 2% dichiara di realizzare un’esperienza professionale positiva fatta di ascolto, comprensione e coinvolgimento, aspetti considerati importanti e gratificanti.

Nell’analisi dei giudizi sulla qualità delle dinamiche relazionali è necessario considerare che esiste un stretta, diretta correlazione sia con il vissuto aziendale sia con le esperienze che in esso vengono realizzate.

Sulle relazioni con i superiori, con le persone chiamate a dirigere e gestire l’impresa di appartenenza emerge un giudizio ancora più pragmatico che sottolinea il rigoroso rispetto della struttura aziendale nei suoi diversi snodi di comando, ossia relazioni gerarchiche, espresso dal 55% del campione emerge un quadro relazionale interno povero, formale, episodico, solo funzionale al funzionamento della “macchina-impresa”, evidenziando la presenza di un modello organizzativo e gestionale ancora di carattere verticistico, piramidale.

Se a questo dato molto indicativo aggregiamo il giudizio, valutazione che, per il 35% del campione sono solo formali, ridotte alla “stretto necessario”, senza alcun margine di trasformazione, abbiamo un quadro critico sul versante delle relazioni.

In questa valutazione omogeneamente si identificano sia coloro con mansione operativa che chi ha/esercita un ruolo impiegatizio.

La correlazione segnalata tra esperienza professionale e dinamiche relazionale è riscontrabile nel giudizio positivo, in un vissuto di relazioni aperte e collaborative con i superiori, da parte del 10% del campione segnalato in precedenza.

Nelle relazioni con i colleghi si assiste ad una polarizzazione quantitativa rilevante: il 65% esprime un giudizio positivo, considerandole aperte e collaborative, superando quindi la relazione tra esperienze di lavoro e relazioni, in precedenza sottolineata: uno spirito di gruppo, di vicinanza e di condivisione dei processi di lavoro porta ad esprimere

una percentuale di positività. Sicuramente il dato più preoccupante è rappresentato dal fatto che il 35% del campione giudica le relazioni coi colleghi solo formali, non produttive di scambi significativi, importanti, sottolineando sostanzialmente un disinteresse o comunque una valutazione di scarsa rilevanza della dimensione relazionale, virando verso una "implosione individualista".

Questo aspetto trova una conferma, nelle relazioni con i colleghi dell'altro sesso, dove la dimensione solidaristica, di scambio che si traduce in un comportamento ed in relazioni aperte e collaborative è percentualmente prevalente (67% del campione), mentre la dimensione solo formale non supera il 33% del campione, che rappresenta comunque un indicatore di un oggettivo "sfilacciamento" delle dinamiche relazionali.

La valutazione su aspetti specifici della dinamiche relazionali interne al fine di definire alcuni tratti connotativi di un clima aziendale vissuto dalla persone fa emergere gli aspetti che seguono.

La maggior parte del campione (60%) dichiara di operare in un territorio privo di qualsiasi tipo di discriminazioni: forse questa valutazione è stata interpretata come richiesta conoscitiva personale, se il rispondente fosse stato oggetto di discriminazioni. Questa supposizione viene, per molti aspetti suffragata anche da altre risposte sulla tematica relazionale che vengono esaminate successivamente.

Infatti una consistente percentuale del campione (40%) segnala una significativa "pratica discriminatoria" rivolta nella maggior parte dei casi verso coloro che esprimono una diretta attività sindacale e/o politica, ma hanno anch'esse una reale consistenza anche le discriminazioni verso i giovani e verso la componente femminile, con una ridotta, ma emblematica discriminazione razziale.

Per quanto riguarda episodi di mobbing il campione, nella sua stragrande maggioranza (85%), ne dichiara l'assenza nella propria esperienza lavorativa: solo il 15% del campione, segnala episodi legati all'età (giovani e anziani) agli orientamenti sessuali, verso altre etnie.

Rispetto ai comportamenti classificabili come molestie sessuali il campione nella sua quasi totalità (87%) dichiara la sua assenza: solo

una minoranza (13%) ne sottolinea la presenza, indicando tra i destinatari di questa “violenza oggettiva” le donne adulte, ma anche giovani e gli omosessuali.

Rispetto a questo giudizi “escludenti”, nella stragrande maggioranza dei casi, del verificarsi di comportamenti devianti, ricattatori, violenti, da un lato può essere interpretato nella chiave individuale: qualora la persona intervistata non sia destinatario di questi comportamenti stigmatizzabili tende ad escluderli in nel proprio contesto professionale; dall’altro lato l’esclusione può essere “figlia” espressiva non tanto di una situazione oggettiva, ma di una sua interpretazione: nel caso in cui molti comportamenti “tradizionalmente compresi e vissuti” negli ambienti di lavoro, vengono considerati come “normali”, facenti parte di un contesto con il quale convivere, emerge logicamente una loro derubricazione, una specie di “assoluzione/compressione” che si traduce nella non-considerazione degli stessi come discriminazioni, violenze, molestie.

I dati emergenti in questo campo d’indagine divergono molto rispetto ad altre indagini attuate nel mondo dei servizi, comprendente la globalità degli addetti: anche in questo caso sarebbe utile operare un’indagine semantica, sui significati che questo segmento attribuisce ai termini “discriminazione, mobbing, molestie sessuali”: solo alla luce di quest’analisi contenutistica è possibile formulare giudizi ponderati. Sarebbe inoltre necessario realizzare approfondimenti di analisi per scandagliare questo aspetto relazionale in grado di incidere pesantemente nella qualità delle vita delle persone, non solo in termini professionali.

Le valutazioni sociali mettono in evidenza diversi aspetti.

Il campione è chiamato ad esprimere una specifica interpretazione, ovviamente suffragata dai giudizi e considerazioni che fanno parte le loro vissuto relazionale.

I familiari in maggioranza (55%) esprimono un giudizio neutro, di normalità, senza accentuazioni positive o negative, inserendola in una delle tante attività svolte dai lavoratori/trici. È comunque importante sottolineare che il campione nel 35% dichiara di “essere investito” da un giu-

dizio di banalità e scarsa qualificazione come connotati negativi del proprio operare: valutazioni che incidono sulla qualità delle relazioni familiari, oltre che sulle dinamiche di autostima delle persone.

Solo nel 10% dei casi, il campione sottolinea, da parte dei familiari, di un giudizio ambivalente da un lato positivo, considerando interessante e utile l'attività svolta, creando/alimentando un relazione positiva, gratificante all'interno delle dinamiche familiari; dall'altro lato un valutazione negativa sull'attività svolta.

Gli amici, pressoché nelle stesse percentuali esprimono i giudizi monitorati per i familiari: tra gli amici che esprimono una valutazione sul lavoro non si riscontrano valutazioni di segno positivo, quali "interessante e utile".

Sul versante della conoscenze necessarie per realizzare correttamente l'attività degli addetti siamo di fronte ad una inevitabile triplicazione di giudizi: in prevalenza (75%) è segnalata la parzialità delle conoscenze, forse derivate da una scarsa comunicazione specifica sulle attività professionali; il 20% dei loro amici, a detta del nostro campione, non conosce per nulla le conoscenze e le competenze necessarie per svolgere correttamente la loro attività, sottovalutando quindi i saperi e le abilità necessarie, al di là del percorso scolastico: in questo sottosegmento sono compresi gli amici di coloro che svolgono un'attività direttiva; il 5% degli amici del campione è considerato in possesso del quadro di competenze che tale attività professionale richiede.

3.3. L'indagine nell'area del terziario servizi

1° campo: descrizione della propria identità personale

Questo campo d'analisi tende a definire gli assi quantitativi, funzionali a identificare, connotare gli aspetti socio-demografici e professionali distintivi del segmento di riferimento: in questo caso il settore dell'area del terziario servizi.

In questo settore si evidenziano i seguenti aspetto demografici:

- Il segmento di quest'area professionale evidenzia una netta prevalenza (70%) rappresentata da persone di sesso femminile.
- La maggioranza del segmento (45%) ha una condizione familiare "tradizionale" di coniugato, basata sulla convivenza, mentre le persone celibi/nubili rappresentano un significativo 30%, in controtendenza rispetto ad altri segmenti analoghi: la stessa aporia si trova nelle persone "conviventi" che non superano, in questo sottosegmento il 25%. Completano il quadro demografico, che evidenzia un "originale" equilibrio tra chi ha figli (55%) e chi è senza prole (45%).

Per quanto riguarda la scolarizzazione il segmento evidenzia una polarizzazione marcata: il 60% sono i diplomati e il 30% è laureato e soltanto il 10% ha la licenza media: un altro indicatore "anomalo" rispetto alla totalità del campione che esprime altre percentuali.

Per quanto riguarda la dimensione professionale sono emersi i seguenti aspetti:

- Esiste una connotazione prevalente rispetto al tempo di impiego con una prevalenza (55%) di persone che da oltre 5 anni svolgono questa attività, ma è comunque presente sia un sottosegmento di persone con un'anzianità professionale tra i 2 e 5 anni (30%) e un 15% di persone con una attività recente, un anno di esperienza.
- Soltanto il 45% del campione ha diretti rapporti con il pubblico, mentre il 30% svolge una attività d'ufficio e il 25% attività di magazzino.

La composizione dei livelli di istruzione segnati comporta anche una diversificazione delle mansioni: il 50% svolge comunque un'attività esecutiva, (compresi alcuni laureati), il 40% un'attività impiegatizia e il 10% una attività direttiva, suddivisa equamente tra diplomati e laureati.

2° campo: valutazione della attività lavorativa

L'analisi sulla propria attività ha significato coinvolgere il campione nella sua diretta responsabilità di esprimere una serie di valutazioni sulle molteplici componenti attraverso le quali è possibile scomporre ogni percorso professionale.

Il primo aspetto di analisi si focalizza sul “vissuto complessivo” della propria attività: pur nella sintetica scomposizione delle variabili a disposizione, è possibile ricavare indicazioni precise, in grado di restituire un quadro valutativo di grande rilevanza sociologica, ma anche gli “investimenti esistenziali” che il campione esprime.

Altre annotazioni di merito:

- Questo segmento esprime una connotazione precisa circa la valutazione complessiva della propria attività considerata dalla maggior parte (45%) come un punto d'arrivo, il raggiungimento di uno status professionale ricercato/desiderato: ovviamente in questo sottogruppo si ritrovano sia le persone che hanno un livello scolastico elevato, sia coloro che hanno raggiunto un livello direttivo.
- Va segnalato che il 30% del campione considera l'attuale attività come una esperienza occasione, come un primo approdo nel mondo del lavoro, sottintendendo il desiderio/la volontà di perseguire altre strade/ipotesi professionali.

L'altro segmento di chi (25%) indica l'attuale attività come punto di partenza del proprio percorso professionale evidenzia anche quantitativamente, una tendenza crescente nel mondo dei giovani di avere una visione ed un rapporto con il lavoro più libero, di ricerca di nuove esperienze, di una flessibilità ed un mettersi in gioco, come elementi connotativi della propria esistenza, non solo professionale.

La valutazione sulla attività svolta si basa su un ventaglio molto articolato di giudizi possibili: dalle diverse risposte emergono i seguenti indicatori:

- Emerge un dato altamente significativo, anche in relazione alla composizione “culturale” del campione: il 45% esprime un giudizio critico/negativo sulla propria attività considerata banale, ripetitiva e stressante, evidenziando una significativa “area di disagio”.
- Il 30% del campione esprime una valutazione positiva della propria attività, considerata interessante e utile; il 25% del campione esprime un giudizio asettico, distaccato, convenzionale sottolineando la sua normalità, senza connotazioni.

La formazione professionale degli addetti viene considerata molto criticamente dal 45% del campione che ne evidenzia la scarsità e l'ineadeguatezza, con una significativa valutazione di esclusiva connotazione teorica, distante quindi dalla realtà professionale concreta.

Un significativo 40% del campione, anche come evidente correlazione con i percorsi scolastici, sottolinea la adeguatezza della propria formazione, di aver ricevuto una preparazione utile ed utilizzabile rispetto ai compiti richiesti dall'attività professionale.

Da evidenziare un giudizio profondamente negativo da parte di un 15% del campione che dichiara di non aver ricevuto nessuna formazione professionale.

La dimensione quali-quantitativa dell'attività svolta è riconducibile ad alcune variabili che fungono da cartina di tornasole valutativa, evidenziatore profondo del vissuto delle persone: svolgono il ruolo di scandaglio della dimensione desiderativa, "rivendicativa" che altro non è, nella nostra dimensione analitica, nel territorio delle aspettative.

Nella evidenziazione della "carenze", delle aree critiche, che per la loro importanza/urgenza/ necessità il campione ha espresso i seguenti elementi:

- Il riconoscimento economico, inteso come remunerazione corrispondente all'attività e all'impegno in essa espresso, rappresenta la "mancanza" più rilevante, più sentita: un giudizio che accomuna il 40% del campione.
- È importante segnalare come un sottosegno significativo (25%) abbia messo al primo posto il valore del rispetto la cui mancanza assume una valenza ed incidenza superiore ad ogni aspetto economico.
- È ugualmente significativa la segnalazione da parte del 20% del campione di una domanda di maggiore flessibilità, considerando le rigidità organizzative e gestionali come un impedimento ad esprimersi anche nell'attività professionale.
- Anche se minoritaria (15% del campione) rilevante è la domanda di maggior coinvolgimento nell'attività lavorativa: una richiesta/sollecitazione.

tazione di partecipazione, di corresponsabilità proprio per superare una dimensione” considerata limitante e negativa di addetto, di operatore.

Nella complementare analisi della valutazione degli elementi considerati più rilevanti, importanti nella propria attività su una concreta “piramide di importanza”, tesa ad evidenziare una possibile scala, è utile sottolineare:

- Il campione nella sua maggioranza (45%) mette la primo posto la dimensione conoscitiva/relazionale dando un “peso” importante non soltanto in termini quantitativi bensì qualitativi con la sottolineatura della rilevanza prioritaria dell’apprendimento di nuove conoscenze e lo scambio/incontro con nuove persone: un cambio di prospettiva, un tratto distintivo e connotativo del comportamento di molti “millenials”.
- In questo nuovo contesto viene comunque sottolineata la dimensione economica, ma anche esistenziale/emotiva della sicurezza del posto di lavoro, da parte di un 35% del campione.

Tuttavia vanno segnalate come “esigenze reali”, più esistenziali che rivendicative, sia la necessità di avere maggior tempo libero (10%), sia la domanda di maggior coinvolgimento, una esigenza di partecipazione (10% del campione) che modifica profondamente, in prospettiva delle dinamiche professionali, organizzative e comunicazionali interne. Statisticamente poco significative alcune valutazioni/desideri di non essere coinvolti.

3° campo: valutazione della salute/sicurezza e benessere

La salute, sicurezza e benessere nel proprio luogo/attività professionale rappresenta non soltanto un obbligo legislativo, ma comprende, oltre alla applicazione delle norme, il coinvolgimento, le valutazioni, le percezioni, i comportamenti personali, oltre che aziendali.

Indagare quest’area complessa significa acquisire elementi essenziali per affrontare in modo positivo le molteplici variabili che compongono una dimensione fondamentali per la vita e il benessere personale e organizzativo.

Questo aspetto assume una particolare rilevanza data la composizione del campione: i giovani dal 18 ai 35 anni.

La valutazione sull'importanza della sicurezza evidenzia i seguenti aspetti:

- Siamo di fronte ad una forte polarizzazione di giudizio: da un lato il campione per il 46% attribuisce un valore rilevante alle problematiche della salute e sicurezza nella propria attività professionale.
- Specularmente un altro 46% del campione si esprime con la relativizzazione di questa problematica: il fatto che oltre la metà del campione (dato che un 8% considera la sicurezza un aspetto poco/per nulla importante) abbia considerato questa tematica con un "peso" di importanza mediano, non prioritario e non centrale, mette in evidenza una oggettiva sottovalutazione di queste problematiche, sottolineando una presa di distanza, di distacco.

Per una lettura più completa è necessario rapportarsi anche alle valutazioni fornite dal campione sulla situazione di pericolosità presente nella propria attività: esiste una oggettiva correlazione tra le risposte.

La valutazione sull'importanza del proprio benessere evidenzia i seguenti aspetti:

- Anche su questa tematica il campione evidenzia un'accentuata polarizzazione: il 60 % del campione attribuisce a questo aspetto più essenziale, che professionale, una grande rilevanza/importanza: lo star bene/il sentirsi bene anche al lavoro come un valore/obiettivo da perseguire.
- Il 30% del campione invece formula una valutazione/giudizio di scarsa rilevanza, di distacco, quasi di disinteresse e fosse una tematica non attinente all'attività professionale.

Anche se in percentuale minoritaria (10%) è utile segnalare come nel campione esaminato esistano persone disinteressate al proprio benessere, anzi non lo prendono neppure in considerazioni, valutandolo un elemento di scarsa/nessuna importanza.

L'analisi attinente l'applicazione della normativa vigente mette in evidenza i seguenti aspetti:

- Sul versante delle imprese emerge come comportamento predominante un'attenzione parziale (65% delle risposte del campione) alle problematiche di salute e sicurezza: soltanto il 25% applica totalmente le norme, mentre un preoccupante 10% di imprese, secondo la valutazione del campione, non le applica affatto.
- Sul versante personale il campione esprime una significativa onestà valutativa, compreso un'autoassoluzione: il 55% dichiara di rispettare rigorosamente le norme, il 35% dichiara invece di attenersi alle norme soltanto in parte, mentre un "preoccupante" 10% dichiara di non rispettarle per niente.

Sul versante dei colleghi permane la polarizzazione della valutazione ricordata precedentemente: "solo" il 35% rispetta le norme obbligatorie, mentre il comportamento di un 62% del campione viene valutato come "rispettoso parziale delle norme" stesse, mentre un 3% si dichiara che non le rispetta affatto.

La grande maggioranza del campione (70%) ha partecipato a corsi di formazione, obbligatori, sulla sicurezza: da segnalare un "preoccupante" 30% del campione che dichiara di non aver fatto alcun corso sulla sicurezza.

In questo quadro la valutazione sui corsi assume un valore importante:

- Il campione si polarizza nel giudizio su due versanti contrapposti: da un lato il 45% li considera interessanti, utili, in grado di contribuire a migliorare la salute e sicurezza nella propria attività; il restante 55% del campione esprime un diversificato giudizio critico, negativo che si concretizza in una messa in discussione del loro valore formativo, ad essere "soltanto" formali, ossia poco coinvolgenti/utili per essere orientati nelle scelte e nei comportamenti nella propria attività professionale (30%).
- Se a questa valutazione critica si aggregano sia il giudizio altrettanto critico sulla loro qualità, ossia sulla loro scarsa capacità formativa, sia un giudizio totalmente negativo, di inutilità sui corsi a cui ha partecipato abbiamo un'altra percentuale rilevante del campione (25%)

che "boccia" l'attuale formazione sulla salute e sicurezza.

La valutazione sul rischio presente attualmente nella propria attività, interpretato secondo la variabile estrema, ossia la mortalità, evidenzia i seguenti aspetti: il rischio di mortalità è considerato un evento a scarsa/nulla possibilità. Infatti il 70% del campione, nel quale sono compresi anche la metà di coloro che svolgono un'attività impiegatizia e coloro che svolgono un'attività direttiva, dichiara che il livello di rischio mortale è totalmente assente. Il restante 30% del campione vede un 20% che lo considera medio basso, mentre il 10% dichiara che il livello di "pericolosità" è medio alto.

La valutazione sugli elementi "provocanti" una situazione di rischio, riscontrabili nella attuale attività lavorativa, evidenzia i seguenti aspetti:

- Il 70% del campione imputa alle situazioni di stress la principale causa di incidentalità.
- Un restante 25% attribuisce sia alla negligenza che all'incomprensione tra colleghi come le cause più evidenti e ricorrenti nell'incidentalità.
- Soltanto il 5% lo imputa all'imprevedibilità.

Nella identificazione dei fattori capaci di garantire la sicurezza delle persone, tali da essere considerati scelte funzionali alla prevenzione, emergono i seguenti elementi: il campione nella sua maggioranza (55%) identifica nello stress la causa principale di incidentalità: va segnalato come il 20% identifichi nell'imprevisto, nella imponderabilità una causa di incidenti. Da segnalare che il 15% del campione attribuisce come causa di incidenti i comportamenti dei colleghi, attraverso la loro negligenza e/o sottovalutazione del rischio: il 10% sottolinea la carenza di comunicazione chiara ed efficace, in grado di produrre incomprensione, tra le altre cause di incidentalità.

Non specularmente rispetto all'item precedente che identificava lo stress come causa principale, il campione tra le soluzioni auspiccate mette al primo posto il problema organizzativo (55%): una migliore or-

ganizzazione aziendale, compreso un maggior coinvolgimento delle persone, la richiesta di viene considerata la scelta necessaria in grado di ridurre notevolmente l'incidentalità. Ovviamente il 40% del campione evidenzia come la riduzione dello stress sia la scelta più "logica ed urgente", in coerenza con quanto espresso in precedenza: completa il quadro del disagio da superare (5%) l'indicazione dell'aumento delle pause/riduzione dell'orario di lavoro come punte di un iceberg "stressante".

4° campo: valutazioni relative al sistema relazionale, diversità di genere e life work balance

Questo settore di analisi, a partire da un elemento di verifica sul vissuto delle persone, già in parte espresso in precedenza, si addentra nell'esame della qualità relazionale all'interno dei luoghi di lavoro con i diversi interlocutori presenti.

A completamento del quadro conoscitivo assume rilevanza l'indagine relazionale sul terreno sociale evidenziando gli aspetti valutativo espressi dalla famiglia di riferimento e dagli amici. Un allargamento necessario per comprendere maggiormente il vissuto delle persone protagoniste/fonte dell'indagine.

Alla richiesta di esplicitare il proprio vissuto, la propria esperienza aziendale emergono i seguenti aspetti:

- Un profondo disagio, una radicale insensibilità, sottovalutazione della componente umana, del valore dei collaboratori: questo vissuto negativo, discriminante, violentemente oppressivo, soprattutto in termini emotivi, psicologici si traduce in un giudizio/constatazione di essere considerato un "semplice addetto", un numero di matricola, una pedina di una scacchiera più grande: il 60% del campione esprime questa valutazione, conclusione sintetica di segnalazione di una distanza "stellare" da ogni processo di coinvolgimento/partecipazione/corresponsabilità.
- Nella valutazione negativa dell'esperienza professionale assume un valore ancora più critico e profondo in quanto supera "semplici" va-

lutazioni organizzative, di ruolo per investire il profondo dei collaboratori: il 15% del campione sottolinea il fatto di non essere considerato come persona, ossia essere un “invisibile”, non rispettato nella propria identità basilare, evidenziando quindi un disagio reale.

Emerge in contrapposizione a questa dimensione critica una serie di giudizi, risultanti di vissuti positivi che rappresentano una parte significativa del campione (25%): dichiara di realizzare un’esperienza professionale positiva fatta di ascolto, comprensione e coinvolgimento, aspetti considerati importanti e gratificanti.

Nell’analisi dei giudizi sulla qualità delle dinamiche relazionali è necessario considerare che esiste una stretta, diretta correlazione sia con il vissuto aziendale sia con le esperienze che in esso vengono realizzate.

Sulle relazioni con i superiori, con le persone chiamate a dirigere e gestire l’impresa di appartenenza emerge un giudizio ancora più pragmatico che sottolinea il rigoroso rispetto della struttura aziendale nei suoi diversi snodi di comando, ossia relazioni formali, espresso dal 50% del campione emerge un quadro relazionale interno povero, episodico, solo funzionale al funzionamento della “macchina-impresa”, ridotte alla “stretto necessario”, senza alcun margine di trasformazione.

Se a questo dato molto indicativo aggregiamo il giudizio/valutazione che, per il 20% del campione le relazioni aziendali sono gerarchiche, rispettose di un modello organizzativo e gestionale ancora di carattere verticistico, piramidale, abbiamo un quadro critico sul versante delle relazioni: in questa valutazione omogeneamente si identificano sia coloro con mansioni operative che chi esercita un ruolo impiegatizio.

In controtendenza rispetto ad altri sottosegmenti del settore, il 30% del campione nella correlazione segnalata tra esperienza professionale e dinamiche relazionale esprime un giudizio positivo, in un vissuto di relazioni aperte e collaborative con i superiori.

Nelle relazioni con i colleghi si assiste ad una polarizzazione quantitativa rilevante: il 70% esprime un giudizio positivo, considerandole aperte e collaborative: uno spirito di gruppo, di vicinanza e di condivisione dei processi di lavoro porta ad esprimere una così elevata per-

centuale di positività. Sicuramente il dato più preoccupante è rappresentato dal fatto che il 30% del campione giudica le relazioni coi i colleghi solo formali, non produttive di scambi significativi, importanti, sottolineando sostanzialmente un disinteresse o comunque una valutazione di scarsa rilevanza della dimensione relazionale, virando verso una "implosione individualista".

Questo aspetto trova una conferma, nelle relazioni con i colleghi dell'altro sesso, dove la dimensione solidaristica, di scambio che si traduce in un comportamento ed in relazioni aperte e collaborative è percentualmente prevalente (65% del campione), mentre la dimensione solo formale si attesta su un 30% del campione, che rappresenta comunque un indicatore di un oggettivo "sfilacciamento" delle dinamiche relazionali. Da segnalare la presenza, anche se marginale, di relazioni conflittuali di contrapposizione tra i sessi (5%).

La valutazione su aspetti specifici della dinamiche relazionali interne al fine di definire alcuni tratti connotativi di un clima aziendale vissuto dalla persone denota alcune constatazioni:

66

- La maggior parte del campione (70%) dichiara di operare in un territorio privo di qualsiasi tipo di discriminazioni: forse questa valutazione è stata interpretata come richiesta conoscitiva personale, se il rispondente fosse stato oggetto di discriminazioni. Questa supposizione viene, per molti aspetti suffragata anche da altre risposte sulla tematica relazionale che vengono esaminate successivamente.
- Una consistente percentuale del campione (30%) segnala una significativa "pratica discriminatoria" rivolta nella maggior parte dei casi verso coloro che esprimono una diretta attività sindacale e/o politica, ma hanno anch'esse una reale consistenza anche le discriminazioni verso i giovani e verso la componente femminile, con una ridotta, ma emblematica discriminazione razziale.

Per quanto riguarda episodi di mobbing il campione, nella sua stragrande maggioranza (80%), ne dichiara l'assenza nella propria esperienza lavorativa: solo il 20% del campione, segnala episodi legati all'età (giovani e anziani) agli orientamenti sessuali, verso altre etnie,

verso i neo-assunti, riproducendo comportamenti “tradizionalmente presenti” in molte realtà lavorative.

Rispetto ai comportamenti classificabili come molestie sessuali il campione nella sua quasi totalità (85%) dichiara la sua assenza: solo una minoranza (15%) ne sottolinea la presenza, indicando tra i destinatari di questa “violenza oggettiva” le donne adulte, ma anche giovani e gli omosessuali.

Rispetto a questo giudizi “escludenti”, nella stragrande maggioranza dei casi, del verificarsi di “comportamenti devianti, ricattatori, violenti”, da un lato può essere interpretato in una chiave individuale: qualora la persona intervistata non sia destinatario/vittima di questi comportamenti stigmatizzabili, tende ad escluderli nel proprio contesto professionale; dall’altro lato l’esclusione può essere “figlia” espressiva non tanto di una situazione oggettiva, ma di una sua interpretazione: nel caso in cui molti comportamenti “tradizionalmente compresi e vissuti negli ambienti di lavoro, vengono considerati come “normali”, facenti parte di un contesto con il quale convivere, emerge logicamente una loro de-rubricazione, una specie di “assoluzione/comprendimento” che si traduce nella non-considerazione degli stessi come discriminazioni, violenze, molestie.

I dati emergenti in questo campo d’indagine divergono molto rispetto ad altre indagini attuate nel mondo dei servizi, comprendente la globalità degli addetti: anche in questo caso sarebbe utile operare un’indagine semantica, sui significati che questo segmento attribuisce ai termini “discriminazione, mobbing, molestie sessuali”: solo alla luce di quest’analisi contenutistica è possibile formulare giudizi ponderati.

Le valutazioni sociali mettono in evidenza i seguenti aspetti:

- Il campione è chiamato ad esprimere una specifica interpretazione, ovviamente suffragata dai giudizi e considerazioni che fanno parte le loro vissuto relazionale.
- I familiari in maggioranza (65%) esprimono un giudizio neutro, normale, senza accentuazioni positive o negative, inserendola in una delle tante attività svolte dai lavoratori/trici.

- Nel 25% dei casi, il campione sottolinea che da parte dei familiari emerge un giudizio positivo, considerando interessante e utile l'attività svolta, creando/alimentando una relazione positiva, gratificante : valutazioni che incidono sulla qualità delle relazioni familiari, oltre che sulle dinamiche di autostima delle persone.

È importante sottolineare che il campione "soltanto" nel 10% dei casi dichiara di "essere investito" da un giudizio di banalità e scarsa qualificazione come connotati negativi del proprio operare.

Gli amici, pressoché nelle stesse percentuali esprimono i giudizi monitorati per i familiari: tra gli amici il 70% di loro esprimono una valutazione di normalità, di essere una delle possibili occupazioni senza attribuire ad esse una valenza positiva o negativa; sul lavoro non si riscontrano valutazioni di segno positivo, quali "interessante e utile". Importante da segnalare è il 25% degli amici che lo reputano un lavoro interessante e utile, aumentando quindi le dinamiche di gratificazione ed autostima, sottolineate in precedenza: soltanto un 5% esprime valutazioni negative/critiche considerando questo lavoro banale poco qualificante.

Sul versante della conoscenze necessarie per realizzare correttamente l'attività degli addetti siamo di fronte ad una inevitabile triplicazione di giudizi: in prevalenza (70%) è segnalata la parzialità delle conoscenze, forse derivate da una scarsa comunicazione specifica sulle attività professionali; il 20% dei loro amici, a detta del nostro campione, non conosce per nulla le conoscenze e le competenze necessarie per svolgere correttamente la loro attività, sottovalutando quindi i saperi e le abilità necessarie, al di là del percorso scolastico: in questo sottosegmento sono compresi gli amici di coloro che svolgono un'attività direttiva; il 10% degli amici del campione è considerato in possesso del quadro di competenze necessarie che tale attività professionale richiede.

4. Organizzazione, classificazione e misurazione dei dati: gli indicatori di riferimento

4.1. Primo campo: descrizione dell'identità personale

Funzionale a fornire i “tratti connotativi” del campione esaminato sia sulla dimensione personale che dei livelli di scolarità, in questo item emerge immediatamente un dato significativo: il settore dei servizi non può essere affrontato con una variabile “sessista”, come “tradizionale area” di occupazione femminile, in quanto siamo di fronte complessivamente ad un equilibrio numerico tra addetti maschili e femminili.

4.1.1. La diversificazione di genere tra gli occupati

È confermata e presente una diversificazione marcata di genere, ossia esiste una connotazione di sesso, nel settore terziario e nel settore terziario servizi, dove la prevalenza femminile è decisamente preponderante (70% del campione).

In questo quadro va evidenziato che nella Grande Distribuzione Organizzata, utilizzando i numerosi dati forniti da questo settore, emerge una prevalenza maschile di occupati (60%) rispetto al femminile che non supera il 40% degli addetti.

4.1.2. La condizione familiare

In termini demografici il campione evidenzia da un lato una serie di trend presenti da anni nella società italiana, ossia un progressivo “abbandono/marginalità” dell’istituzione matrimoniale (civile e religiosa) che anche numericamente si sono dimezzati e dall’altro una significativa scelta di convivenza attuata da una percentuale rilevante del campione (sopra al 40%) e che in molti settori (terziario, servizi) anche quantitativamente ha la prevalenza, rispetto alla scelta “tradizionale” del matrimonio, che tuttavia viene scelto da quasi il 40% del campione.

Pur essendo di fronte ad un segmento di giovani (18-35) il celibato/nubilato rappresenta una condizione (scelta?) demografica e comportamentale praticata mediamente da oltre il 20% del campione.

Circa la presenza di figli, il campione nel suo complesso evidenzia, anche in termini percentuali una importante prevalenza (55% contro 45%), di persone con figli.

4.1.3. La scolarizzazione

La scolarizzazione espressa dal campione: siamo di fronte complessivamente ad un innalzamento del suo livello: oltre il 60% del campione possiede un diploma. Tuttavia esistono nel settore complessivo del terziario una serie di polarizzazioni che è utile sottolineare: si passa dal 90% di diplomati, ad un 40% di addetti che hanno soltanto la licenza media nel settore del terziario.

Da evidenziare in questo quadro la situazione di scolarizzazione del settore dei servizi: il 60% sono i diplomati, il 30% è laureato e soltanto il 10% ha la licenza media, ad evidenziare come rappresenti uno sbocco professionale rilevante per molti "millenials" che escono dalle università.

4.1.4. Il tempo di impiego

La dimensione professionale in termini temporali, pur affrontando un segmento di età anagrafica giovane (18-35), fa emergere una

connotazione prevalente rispetto al tempo di impiego, con una prevalenza (attorno al 60%) di persone che da oltre 5 anni svolgono questa attività, ma è comunque presente sia un sottosegno di persone con un'anzianità professionale tra i 2 e 5 anni (vicina al 30%) e un 10% di persone con una attività recente, un anno di esperienza.

4.1.5. Il tipo di attività svolta

Circa le relazioni con il pubblico, il campione esaminato dichiara di praticarle nella sua stragrande maggioranza (oltre il 70%) mentre oltre il 20% dichiara di svolgere mansioni interne (es. magazzino/approvigionamenti) e di ufficio.

4.1.6. L'attuale ruolo professionale

Circa il ruolo professionale attualmente svolto, da segnalare che nel settore dei servizi, data anche la particolare composizione dei livelli di istruzione presenti, questo comporta anche una diversificazione delle mansioni: il 50% svolge comunque un'attività esecutiva, (compresi alcuni laureati), il 40% un'attività impiegatizia e il 10% una attività direttiva, suddivisa equamente tra diplomati e laureati.

4.2. Secondo campo: valutazione della attività lavorativa

Nel secondo campo di indagine è stata affrontata l'analisi sulla specifica attività del campione. Pur essendo ovviamente item sintetici ed essenziali ciò ha significato coinvolgere il campione nella sua diretta responsabilità di esprimere molteplici valutazioni sulle diverse variabili attraverso le quali è possibile affrontare/ scomporre ogni percorso professionale.

4.2.1. Il vissuto del proprio status professionale

Il primo aspetto di analisi si focalizza sul vissuto complessivo del proprio status professionale: da questo elemento è possibile

ricavare indicazioni precise, in grado di restituire un quadro valutativo di grande rilevanza sociologica, ma anche gli “investimenti esistenziali” che il campione esprime.

4.2.2. La valutazione dell'attuale attività

Circa la valutazione della attuale attività, in una scala possibile di una sua evoluzione, il campione esprime un giudizio preciso, forse inserendo in esso una oggettiva dimensione desiderativa, che per molti versi stempera la perentorietà dei giudizi. In termini quantitativi. Il campione si polarizza sulla doppia valenza di punto di partenza professionale (40%) oggettivamente logico e comprensibile per chi si è avviato da poco tempo al lavoro. Emerge, con evidenza anche quantitativa, un tendenza crescente nel mondo dei giovani ad avere una visione ed un rapporto con il lavoro più libero, di ricerca di nuove esperienze, di una flessibilità ed un mettersi in gioco, come elementi connotativi della propria esistenza, non solo professionale.

Infatti se a questo dato si aggrega il giudizio espresso da quasi il 40% del campione come una esperienza occasionale, “solo” come un primo approdo nel mondo del lavoro, emerge con forza la determinazione, il desiderio/la volontà di perseguire altre strade/ipotesi professionali, confermando un approccio “evolitivo” quasi generalizzato al lavoro, ossia un work in progress nella accezione più concreta del concetto. In questo insieme non ci sono distinzioni di attività: riguarda sia le mansioni esecutive che impiegatizie, nella stragrande maggioranza. “Soltanto” intorno al 20% del campione si concentra il giudizio sull'attuale lavoro, considerato come un punto d'arrivo, come raggiungimento di uno status professionale ricercato/desiderato: ovviamente in questo sottogruppo si ritrovano le persone che hanno raggiunto un livello direttivo e alcune impiegatizie.

Questa interpretazione rischia tuttavia di essere troppo “logica” e linearmente esplicativa: è molto probabile che all'interno del campione emerga anche un “sano realismo”, una crescente consapevolezza, anche in relazione alle oggettive “turbolenze” che attraversano il mondo del lavoro ed in particolare la riduzione

oggettiva delle opportunità per i giovani, che sia diventato quasi obbligato/obbligatorio un atteggiamento “regressivo”, ossia che molti siano stati costretti ad abbandonare aspirazioni, desideri di cambiamenti, di nuove esperienze, per “farsi andar bene” quanto attualmente stanno svolgendo.

In questo quadro fa eccezione un sottosegmento del campione: il settore dei servizi, che nella valutazione complessiva della attività, questa viene considerata dalla maggior parte (45%) come un punto d’arrivo, il raggiungimento di uno status professionale ricercato/desiderato (ovviamente in questo sottogruppo si ritrovano sia le persone che hanno un livello scolastico elevato, sia coloro che hanno raggiunto un livello direttivo).

La valutazione complessiva della propria attività, esprime un polarizzazione, anche quantitativamente molto simile, (intorno al 35/40%) di giudizi tra chi lo considera interessante e utile, esprimendo quindi un approccio di positività, non di “ripiego o costrizione” e chi invece lo considera nella normalità, senza connotazioni particolari, né in negativo né in positivo, come altre attività professionali attualmente svolte nel mondo del lavoro.

Da sottolineare la presenza significativa (25/30% del campione) di chi esprime una valutazione negativa puntualizzando in giudizio critico attraverso gli aggettivi “stressante, banale, ripetitivo”: viene messo in evidenza una importante area di disagio e di malessere professionale che coinvolge questo segmento di lavoratori. Pur con le “premesse di vissuto” come un’esperienza iniziale e/o occasionale acquisisce un peso oggettivo il vissuto professionale quotidiano, che per questo segmento rilevante non permette alcuna gratificazione personale. Come annotazione ulteriore: in questo segmento si ritrovano sia la maggior parte di chi svolge attività impiegatizia che direttiva.

4.2.3. La formazione professionale

Circa la formazione professionale, il campione esprime complessivamente (intero al 60%) una valutazione negativa, critica nei con-

fronti della formazione acquisita in relazione all'attività professionale da svolgere: entrando direttamente nel merito della sua qualità il giudizio prevalente di questo segmento critico è la sua inadeguatezza, la sua scarsità rispetto alla crescente complessità di ogni attività operativa. A completare questa valutazione è la segnalazione della sua dimensione solo teorica, astratta, distaccata dai problemi e dalle situazioni professionali.

Nel rimanente segmento del gruppo siamo di fronte comunque ad un consistente numero di persone che considera la formazione ricevuta positivamente, sottolineandone la adeguatezza, ossia di aver ricevuto una preparazione utile ed utilizzabile rispetto ai compiti richiesti dall'attività professionale (intorno al 30% del campione). Da segnalare un segmento importante anche quantitativamente che si attesta tra il 10 e il 15% del campione di coloro che dichiarano di non aver acquisito alcuna formazione per l'attività che stanno svolgendo. A completamento del quadro analitico è necessario sottolineare che nella Grande Distribuzione organizzata e nei servizi il 40% del campione sottolinea la adeguatezza della propria formazione, di aver ricevuto una preparazione utile ed utilizzabile rispetto ai compiti richiesti dall'attività professionale: in questo segmento ritroviamo anche la maggioranza di coloro che svolgono un'attività impiegatizia e direttiva.

4.2.4. L'aspetto connotativo dell'attività professionale

Analizzando l'aspetto connotativo dell'attività professionale, sul versante dei giudizi/ bisogni/aspirazioni il campione è stato coinvolto in un esercizio valutativo profondo, in grado di costruire una specifica piramide d'importanza, e di carenze presenti, riflettendo ed esprimendo in queste valutazioni gli aspetti più significativi ed importanti del proprio vissuto professionale.

Viene confermata l'indicazione/sollecitazione espressa anche in precedenza: emerge molto forte e strutturata una domanda di maggior coinvolgimento, una esigenza di partecipazione (20% del campione) che modifica profondamente, in prospettiva, l'insieme

delle dinamiche professionali, organizzative e comunicazionali interne.

Questo insieme di elementi permette di ottenere un primo, sintetico quadro che mette in luce un approccio di questo segmento giovane al lavoro: tra aree critiche/carenze e aspettative è possibile costruire un quadro variegato di aspetti che richiedono ulteriori, importanti approfondimenti.

Al primo posto, ma con una percentuale nel campione che oscilla intorno al 50% (che nella Grande Distribuzione Organizzata scende al 35%) viene indicato il riconoscimento economico, inteso come remunerazione corrispondente all'attività e all'impegno in essa espresso: una esigenza ed una rivendicazione oggettivamente importanti e decisive nel lavoro, di conseguenza rappresenta una delle "mancanze" più evidenziate, più sentite.

È importante segnalare come al secondo posto in questa "classifica delle carenze" il campione abbia segnalato il coinvolgimento come scelta e comportamento di cui viene segnalata una significativa assenza/limitatezza: il 15-25% del campione esprime questo giudizio, evidenziando una richiesta/sollecitazione di partecipazione, di corresponsabilità proprio per superare una dimensione" considerata limitante e negativa di addetto, di operatore.

È ugualmente importante sottolineare come un sottosegno importante (intorno al 20%) abbia messo al primo posto il valore del rispetto, l'importanza di essere "trattato da persona" e non da "dipendente", la cui mancanza assume una valenza ed incidenza sia qualitativa, ma anche quantitativamente rilevante. La segnalazione di una dimensione valoriale di questa importanza fornisce un quadro di approccio che supera sia una dimensione strumentale del lavoro, visto come fonte di risorse, sia una dimensione solo obbligata (la necessità di essere occupati e di ricevere, in una dinamica di *do ut des*, una remunerazione, un scambio solo di interessi materiali).

È necessario segnalare come esigenza/risposta al giudizio negativo sul

4. Organizzazione, classificazione e misurazione dei dati: gli indicatori...

lavoro svolto, considerato come banale e stressante, la richiesta/domanda, da parte del 15-20% del campione di maggiore flessibilità, considerando le rigidità organizzative e gestionali come un impedimento ad esprimersi anche nell'attività professionale.

4.2.5. La scala di importanza nel proprio lavoro

La "scala di importanza" nel proprio lavoro: un aspetto fortemente intrecciato e complementare rispetto all'item precedente, tendente a segnalare le criticità. Dalle varie risposte, anche in questo caso emerge un quadro variegato, connotato tuttavia da alcuni indicatori importanti sui quali è necessaria una profonda riflessione, corrispondente al quadro emergente.

Il campione nella sua maggioranza (40%) mette la primo posto la dimensione economica, il cui riconoscimento viene "rivendicato" come imprescindibile dal campione, segnalando un aspetto/esigenza anche esistenziale/emotiva della sicurezza del posto di lavoro: richiesta sostenuta, derivata anche dal quadro familiare prevalente nel segmento (coniugati/conviventi e con figli).

La dimensione conoscitiva e relazionale ha un "peso" quasi confrontabile con gli aspetti economici: il 30% del campione sottolinea la rilevanza prioritaria dell'apprendimento di nuove conoscenze e lo scambio/incontro con nuove persone evidenzia un cambio di prospettiva, un tratto distintivo e connotativo del comportamento di molti "millenials" che approcciano l'attività professionale come un'occasione, un'opportunità di conoscenza e di crescita personale, oltre che professionale. Su questo item è necessario registrare la risposta che si attesta al 40% nel settore della Grande Distribuzione Organizzata, e al 45% nei servizi. Interessante sottolineare che la quasi totalità degli addetti all'attività impiegatizia ha messo al primo posto, come gerarchia d'importanza, l'apprendimento di "cose" nuove, ossia la necessità/bisogno di acquisire/arricchire conoscenze, competenze: il 15% del campione.

In questo nuovo contesto espressivo, vanno segnalate come

“esigenza reale”, più esistenziale che rivendicativa, la necessità di avere maggior tempo libero (10%), evidenziando, anche in questo caso, la necessità di contrapporsi ad una situazione di lavoro stressante, sia ad una rigidità dell’organizzazione del lavoro, che viene considerata distante, rispetto alle esigenze, alla vita di questo segmento.

4.3. Terzo campo: valutazione della salute/sicurezza e benessere

Nel terzo campo d’indagine vengono affrontate le problematiche inerenti la salute, la sicurezza, il benessere, i rischi nel proprio luogo/attività professionale. Questi aspetti che hanno implicazioni normative, ma soprattutto culturali e comportamentali rappresentano non soltanto un obbligo legislativo, ma comprendono, oltre alla applicazione delle norme, il coinvolgimento, le valutazioni, le percezioni, gli atteggiamenti ed i comportamenti sia personali, che aziendali. I risultati, le risposte fornite in quest’area complessa e di estrema “delicatezza” per le gravi implicazioni derivate da una rigorosa applicazione delle conoscenze funzionali a prevenire e tendenzialmente eliminare i rischi di incidentalità permettono di acquisire elementi essenziali per affrontare in modo positivo le molteplici variabili che compongono una dimensione fondamentale per la vita e il benessere personale e organizzativo. Ascoltare quindi e monitorare l’approccio del segmento di giovani rispetto a salute, sicurezza e benessere rappresenta una necessità per le istituzioni, per le organizzazioni datoriali e sindacali.

4.3.1. Il giudizio su salute e sicurezza

Di fronte a questa problematica che inevitabilmente coinvolge, pur con livelli molto differenti di incidentalità possibile, tutti i lavoratori, il nostro campione esprime una forte polarizzazione di giudizio. Da un lato esiste una maggioranza che oscilla tra il 50-60% che attribuisce un valore rilevante alle problematiche della salute

e sicurezza nella propria attività professionale, dall'altro lato quasi l'altra metà propende verso una dimensione relativizzante: emblematico il caso del settore dei servizi che fornisce una valutazione percentualmente identica per i due "schieramenti". Il dato più significativo risiede nel fatto che una percentuale molto rilevante e quantitativamente elevata (intorno al 40%) consideri questa tematica non prioritaria, determinante, attribuendogli un "peso" di importanza mediano e non centrale, mette in evidenza una oggettiva sottovalutazione di queste problematiche, sottolineando una presa di distanza e di distacco.

Per una lettura più completa e ponderata di questi elementi è necessario rapportarsi anche alle valutazioni fornite dal campione sulla situazione di pericolosità presente nella propria attività: esiste una oggettiva correlazione tra le risposte. In questo segmento ritroviamo la maggioranza di coloro che svolgono un'attività direttiva e impiegatizia.

4.3.2. La valutazione del benessere personale e organizzativo

La valutazione sul benessere personale e organizzativo che logicamente dovrebbe avere un "posto prioritario" nella scala degli interessi/aspirazioni di chi opera, viene affrontato in modo quasi omogeneo alle problematiche della salute e sicurezza.

Anche su questa tematica il campione esprime ed evidenzia un'accentuata polarizzazione: il 50-60% del campione attribuisce il benessere individuale, quindi a questo aspetto più esistenziale, che professionale, una grande rilevanza/importanza: lo star bene/il sentirsi bene anche al lavoro come un valore/obiettivo da perseguire.

Per contro il 30-40% del campione formula una valutazione/ un giudizio di scarsa rilevanza, di distacco, quasi di disinteresse come se fosse una tematica non attinente all'attività professionale e riguardante solo la "sfera personale", soggettiva, dimenticando la rilevanza cresciuta che sta assumendo il "benessere organizzativo.

È comunque importante segnalare che, anche se in percentuale minoritaria (5-10%), del campione esaminato, esistono persone to-

talmente disinteressate al proprio benessere , anzi non lo prendono neppure in considerazioni, valutandolo un elemento di scarsa/nessuna importanza, esprimendo una reale separazione tra il tempo/la condizione del lavoro e il tempo/la condizione extralavorativa.

4.3.3. L'applicazione della normativa da parte dell'azienda

Su questo versante interpretativo e valutativo da parte del campione esiste una reale polarizzazione, con una evidenziazione “preoccupante”: intorno al 50% si collocano le imprese che mediamente rispettano rigorosamente le attuali norme e disposizioni sulla salute e sicurezza. La restante altra metà di suddivide per un 40-45% di aziende dove questo rispetto obbligatorio viene assolto solo parzialmente, mentre un 5-10% di imprese viene giudicato “irresponsabile in quanto disinteressato e non impegnato a rispettare nessuna delle normative vigenti”.

4.3.4. Il rispetto personale della normativa sulla sicurezza

Il campione esprime una sostanziale “onestà valutativa”, nel senso che non si autoassolve o si sovrastima, in quanto emerge che “soltanto” tra il 50-60% del campione le persone applicano rigorosamente e con attenzione le norme inerenti alla salute e sicurezza. Di grande rilevanza anche quantitativa (40-45% del campione) la segnalazione, da parte delle persone di una loro applicazione parziale delle norme funzionali a prevenire l’incidentalità. Anche in questo caso è necessario rapportarsi alle risposte riguardanti la percezione del rischio e i possibili livelli di incidentalità considerati presenti nel proprio lavoro.

4.3.5. Il rispetto della normativa da parte dei colleghi

Su questo versante valutativo il campione ribalta le polarizzazioni precedenti, inerenti ai comportamenti personali, in quanto segnale che in una percentuale oscillante dal 52 al 60% i colleghi rispettano solo parzialmente le norme obbligatorie. A completare il quadro

analitico: “solo” il 35-40% dei colleghi rispetta rigorosamente le norme sulla salute e sicurezza: nei Servizi, Grande Distribuzione Organizzata e nel terziario viene segnalata, in una percentuale del 2%, al presenza di colleghi che non rispettano per nulla le norme obbligatorie.

4.3.6. La valutazione sulla formazione sulla sicurezza

Il campione, data la sua obbligatorietà, dichiara nella nella sua stragrande maggioranza, oscillante dall'80 al 90% della GDO, al 96% dei settori del Terziario, di aver partecipato a corsi di formazione sul lavoro.

Da evidenziare una percentuale rilevante oscillante dal 4 al 20% degli addetti che non avendo partecipato a nessun intervento formativo su queste problematiche rischiano di “subire” le situazioni potenziali di rischio. Come caso “preoccupante” va segnalata la situazione dei Servizi nei quali si registra soltanto un 70% del campione come partecipante a questi specifici corsi di formazione.

Sulla valutazione qualitativa e di utilità de corsi formativi sulla salute e sicurezza il campione complessivamente (50-55%) esprime un giudizio critico e/o negativo che si concretizza in una messa in discussione del loro valore formativo, in quanto i giudizi prevalenti sono quelli ad essere “soltanto” formali, ossia poco coinvolgenti/utili per essere orientati nelle scelte e nei comportamenti nella propria attività professionale (30%). Oltre a questa valutazione emerge con altrettanto “peso” (25% del campione) un giudizio totalmente negativo, di inutilità sui corsi a cui ha partecipato abbiamo un'altra percentuale rilevante del campione (25%) che “boccia” l'attuale formazione sulla salute e sicurezza, data la loro scarsa capacità formativa. Va comunque evidenziato che il 40-45% del campione invece li considera interessanti e utili, direttamente funzionali e in grado di contribuire a migliorare la salute e sicurezza nella propria attività. In questo raggruppamento di ritrovano la quasi totalità delle persone che svolgono un'attività impiegatizia e direttiva.

4.3.7. La valutazione del rischio

La valutazione sui livelli possibili di rischio presente all'interno della propria attività unisce sia aspetti oggettivi, derivati dalla specificità del lavoro svolto, sia aspetti soggettivi, derivati da esperienze dirette/indirette, eventi, episodi ecc. che influenzano significativamente la propria valutazione. Il campione con percentuali che oscillano tra il 50-60% dichiara che il livello di rischio presente è medio basso, con assenza di implicazioni/ conseguenze in grado di produrre mortalità nel posto di lavoro. Su questo item, il settore dei servizi segnala che il rischio di mortalità è considerato un evento a scarsa/nulla possibilità: infatti il 70% del campione, nel quale sono compresi anche la metà di coloro che svolgono un'attività impiegatizia e quasi tutti coloro che svolgono un'attività direttiva, dichiara che il livello di rischio mortale è totalmente assente. Il campione nel suo complesso dichiara che l'assenza di questa specificità di rischio (mortalità) per il 25-35% degli addetti, mentre un percentuale che oscilla tra il 5-10% segnala invece che la rischiosità è crescente e si attesta su livelli medio alti. Nel Terziario questa evenienza/possibilità non viene segnalata, sottolineata da nessuno degli intervistati.

4.3.8. L'individuazione delle cause di incidentalità

Nell'analisi e nella individuazione delle principali cause dell'incidentalità il campione nella sua maggioranza, con una percentuale che oscilla dal 50 al 70%, identifica nel "fattore umano" la fonte principale, sottolineando la situazione di stress che coinvolge la maggior parte degli operatori di questo settore come causa principale. Esiste inoltre una relazione diretta tra questa situazione e le altre cause di incidentalità, segnalate dal 20-25% del campione, dove i comportamenti umani svolgono un ruolo decisivo: la negligenza, gli errori, i limiti comunicazionali tra colleghi hanno direttamente o indirettamente una stessa matrice d'origine, lo stress.

Una dimensione significativa anche in termini percentuali e quantitativi viene riservata dal campione all'imprevisto, all'impre-

vedibilità, ad accadimenti, eventi che non possono essere né prefigurati né programmati: questa causa è segnalata da un campione che oscilla dal 15 al 20%.

4.3.9. Le indicazioni per contrastare l'incidentalità

Nella identificazione dei fattori capaci di garantire la sicurezza delle persone, tali da essere considerati scelte funzionali alla prevenzione, il campione specularmente e coerentemente con l'item precedente, in una percentuale che oscilla dal 55 all'80% dichiara la necessità della riduzione dello stress al quale le persone sottoposte. Sono componenti importanti di questa indicazione che considera centrale la situazione operativa, come luogo di intervento necessario, la segnalazione/necessità di un aumento delle pause e la riduzione dell'orario di lavoro come iceberg della situazione stressante.

Importante di questo quadro costruttivo/propositivo il fatto che il 35% del campione esprima un giudizio più globale: dichiara infatti che sarebbe possibile prevenire varie incidentalità attraverso una migliore organizzazione aziendale, considerata all'origine non solo dei rischi possibili e potenziali, ma anche della condizione "critica" dei lavoratori. Da segnalare, anche se in dimensione minoritaria (10-15% del campione) la indicazione/proposta che identifica nel coinvolgimento diretto dei diversi addetti come la "strada" utile e funzionale a ridurre l'incidentalità in azienda. Da segnalare che il settore dei Servizi, distaccandosi dall'orientamento generale, tra le soluzioni auspiccate mette al primo posto il problema organizzativo (55%): una migliore organizzazione aziendale, compreso un maggior coinvolgimento delle persone.

4.4. Quarto campo: valutazioni relative al sistema relazionale, diversità di genere e life work balance

Nel quarto campo d'indagine si entra in un settore di analisi che, a partire da un elemento di verifica sul vissuto delle persone, già in parte

espresso in precedenza, (una verifica quasi obbligata per approfondire un aspetto centrale dell'indagine) si addentra nell'esame della qualità relazionale all'interno dei luoghi di lavoro con i diversi interlocutori presenti.

A completamento del quadro conoscitivo assume rilevanza il "monitoraggio relazionale" sul terreno sociale, evidenziando gli aspetti valutativi espressi sia dalla famiglia di riferimento che dagli amici. Un allargamento necessario per comprendere maggiormente il vissuto delle persone protagoniste/fonte dell'indagine.

4.4.1. La valutazione della propria esperienza aziendale

Nella valutazione della propria esperienza aziendale, con una oscillazione tra il 50 il 70% delle risposte del campione, emerge un profondo disagio, derivato da una radicale insensibilità, sottovalutazione della componente umana, del valore dei collaboratori: un giudizio/constatazione di essere considerato un "semplice addetto", un numero di matricola, una pedina di una scacchiera più grande. Questo vissuto negativo, discriminante, oppressivo, soprattutto in termini emotivi e psicologici esprime sia una distanza "stellare" da ogni processo di partecipazione sia un'esigenza emergente, in questo segmento di coinvolgimento e corresponsabilità.

Circa la valutazione delle dinamiche relazionali, la valutazione negativa dell'esperienza professionale assume un valore ancora più critico e profondo in quanto supera "semplici" valutazioni organizzative, di ruolo, per investire il profondo dei collaboratori. Il fatto che una percentuale che oscilla dal 10 al 38% del campione sottolinei un "vissuto" negativo, derivato dal non essere considerato come persona, e di essere/sentirsi un "invisibile", non rispettato nella propria identità basilare, evidenzia una condizione di oggettiva frustrazione, come se si trattasse di una condizione ineludibile, una specie di "tassa esistenziale" da pagare in cambio di un posto di lavoro, tendenzialmente sicuro.

La somma di questo due fattori "negativi" evidenzia una situa-

zione esistenziale, oltre che professionale, di grande criticità, di condizione basilare non tanto sull'obbligatoria rivendicazione ad una dignità riconosciuta nella propria attività, ma anche come precondizione oggettiva per un accrescimento progressivo delle dinamiche di conflitto.

Emergono in contrapposizione a questa dimensione altamente critica una serie di giudizi, risultanti di vissuti positivi: una percentuale che oscilla tra il 2 e il 20% del campione dichiara di realizzare un'esperienza professionale positiva, fatta di ascolto, comprensione e coinvolgimento, aspetti considerati importanti e gratificanti. Aspetti specifici relativi alle relazioni interne emergono nell'analisi dei giudizi sulla qualità delle dinamiche relazionali: è necessario considerare che esiste una stretta, diretta correlazione sia con il vissuto aziendale sia con le esperienze che in esso vengono realizzate.

4.4.2. Il giudizio sulle relazioni con i superiori

Con le persone chiamate a dirigere e gestire l'impresa di appartenenza emerge un giudizio pragmatico, di normalità, che sottolinea il rigoroso rispetto della struttura aziendale nei suoi diversi snodi di comando: il giudizio, valutazione che, per una percentuale del campione che oscilla tra il 50 e il 60%, è quello di essere solo formali, ridotte alla "stretto necessario", senza alcun margine di trasformazione, sottolineando un oggettivo quadro critico sul versante delle relazioni: in questa valutazione omogeneamente si identificano la maggior parte di coloro che svolgono una mansione operativa che chi esercita un ruolo impiegatizio.

Se a questo dato aggregiamo l'altra tipologia relazionale emergente, ossia le relazioni gerarchiche, espresso da una percentuale del campione che oscilla dal 20 al 40%, emerge un quadro relazionale interno povero, formale, episodico, solo funzionale al funzionamento della "macchina-impresa", evidenziando l'esistenza ancora attuale di un modello organizzativo e gestionale ancora di carattere verticistico, piramidale.

Nella correlazione analizzata tra esperienza professionale e dinamiche relazionali è riscontrabile nel campione anche un giudizio positivo, in un vissuto di relazioni aperte e collaborative con i superiori, da parte di una percentuale che oscilla dal 2 al 20% del campione.

4.4.3. Il giudizio sulle relazioni con i colleghi

Nelle relazioni con i colleghi si assiste ad una polarizzazione quantitativa rilevante: una percentuale del campione che oscilla dal 60% al 75% esprime un giudizio positivo, considerandole aperte e collaborative, superando quindi la relazione tra esperienze di lavoro e relazioni con la “struttura”, in precedenza sottolineata: uno spirito di gruppo, di vicinanza e di condivisione dei processi di lavoro esprime una percentuale elevata di positività.

Sicuramente il dato più preoccupante è rappresentato dal fatto che una percentuale che oscilla tra il 30 e il 40% del campione giudica le relazioni che ha instaurato coi i colleghi solo formali, non produttive di scambi significativi, poco importanti, sottolineando sostanzialmente un disinteresse o comunque una valutazione di scarsa rilevanza della dimensione relazionale, virando verso una “implosione individualista”. In questo segmento è possibile ritrovare sia la maggioranza di coloro che svolgono un’attività impiegatizia, sia la quasi totalità di coloro che hanno un ruolo direttivo.

4.4.4. Le relazioni con i colleghi dell'altro sesso

Il quadro valutativo sulle qualità relazionale trova una conferma, nelle valutazioni espresse circa le relazioni con i colleghi dell’altro sesso, dove la dimensione solidaristica, di scambio che si traduce in un comportamento ed in relazioni aperte e collaborative è percentualmente prevalente (con una percentuale del campione che oscilla dal 55 al 75%), mentre la dimensione solo formale viene espressa da un range di valutazioni tra il 30 e il 42% del campione: questo dato rappresenta comunque un indicatore rilevante di un oggettivo “sfilacciamento” delle dinamiche relazionali interne.

4. *Organizzazione, classificazione e misurazione dei dati: gli indicatori...*

In questo segmento/valutazione è possibile ritrovare sia la maggioranza di coloro che svolgono un'attività impiegatizia, sia la quasi totalità di coloro che hanno un ruolo direttivo. Va comunque segnalata anche se percentualmente poco rilevante (dal 3 al 5% del campione) la presenza/la pratica di un comportamento che si esprime in esplicita contrapposizione/conflitto con le persone dell'altro sesso.

4.4.5. La presenza di comportamenti discriminatori

La maggioranza del campione (in una percentuale che oscilla dal 55 al 70%) dichiara di operare in un territorio privo di qualsiasi tipo di discriminazioni: forse questa valutazione è stata interpretata come richiesta conoscitiva personale, come se il rispondente fosse stato oggetto di discriminazioni. È comunque necessario sottolineare con forza che una importante percentuale del campione (che oscilla dal 25 al 40%) segnala una significativa "pratica discriminatoria" rivolta nella maggior parte dei casi verso coloro che esprimono una diretta attività sindacale e/o politica: da segnalare, dato che anch'esse hanno una reale consistenza, anche le discriminazioni verso i giovani e verso la componente femminile, con una ridotta, ma emblematica discriminazione razziale.

Una presenza così elevata di un "territorio delle discriminazioni" in contrapposizione a diritti che dovrebbero essere acquisiti, consolidati, riconosciuti, rispettati, evidenzia non solo ancora rilevanti "ritardi" da colmare nel mondo del lavoro, ma una condizione di disagio profondo da parte di chi per impegno sociale e/o per semplice condizione umana (essere donna, giovane, neo assunto o anziano) diventi oggetto di discriminazioni.

Aree problematiche inerenti le relazioni interne. Quest'area valutativa su aspetti specifici della dinamiche relazionali interne permette di enucleare/evidenziare alcuni tratti connotativi sia di un clima aziendale vissuto dalla persone, sia di un insieme analitico e di giudizio che le persone sono state chiamate ad esprimere circa problematiche "di disagio/conflittuale, mediamente presenti nei luoghi di lavoro.

4.4.6. La presenza di attività di mobbing

È importante ribadire che le attività di mobbing, inteso come insieme di atti persecutori sono considerate reati da perseguire: il fenomeno del mobbing è connotato da una condizione esistenziale dolorosa ed intollerabile causata da plurimi atteggiamenti, reiterati nel tempo, convergenti nell'esprimere ostilità persecuzione verso la vittima e preordinati a mortificarla, ad isolarla fino ad escluderla dall'ambiente di lavoro.

Per quanto riguarda episodi di mobbing il campione, nella sua stragrande maggioranza (80-85% del campione), ne dichiara l'assenza nella propria esperienza lavorativa: solo il 15-20% del campione, segnala episodi legati all'età (giovani e anziani), al fatto di essere neo-assunti, di essere di sesso femminile, verso altre etnie, come "colpa/condizione" per la quale si diventa oggetto di marginalizzazione, violenza psicologica o sabotaggio professionale: una "grave" conferma di tradizionali comportamenti penalizzanti sia per coloro che entrano nel mondo del lavoro sia per coloro che esprimono diversità, (anche oggettive e "incolpevoli") considerate disequilibranti, "da combattere", da marginalizzare, verso le quali indirizzare anche sistematiche persecuzioni.

4.4.7. La presenza di attività riconducibili alle molestie sessuali

È importante ribadire che per legge si definiscono molestie quei comportamenti indesiderati a connotazione sessuale, espressi in forma fisica, verbale o non verbale, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.

Rispetto ai comportamenti classificabili come molestie sessuali il campione nella sua stragrande maggioranza (dall'80 al 96%) dichiara la sua assenza: una parte comunque importante del campione (dal 4 al 20%) ne sottolinea la presenza, indicando tra i destinatari di questa "violenza oggettiva" le donne adulte, ma anche le giovani donne, gli omosessuali, ad evidenziare una presenza "maschilista" significativa nei luoghi/tempi di lavoro.

4.4.8. La valutazione del proprio lavoro da parte dei familiari

Gli intervistati in stragrande maggioranza (dal 55 a oltre 80% del campione) dichiarano che i loro familiari esprimono un giudizio neutro, di normalità, senza accentuazioni positive o negative, considerando questa attività come una delle tante occupazioni svolte dai lavoratori/trici.

Nella altre aree valutative siamo di fronte ad un variegato ventaglio di giudizi: in un range tra il 5 e il 25 % dei casi, il campione sottolinea, da parte dei familiari, di essere in presenza di un giudizio positivo, considerando interessante e utile l'attività svolta, quindi creando/alimentando un relazione positiva, gratificante all'interno delle dinamiche familiari. È comunque importante sottolineare che il campione in un range che va dall' 8 al 40% del Terziario, dichiara di "essere investito" da un giudizio di banalità e scarsa qualificazione come connotati negativi del proprio operare: valutazioni che incidono ovviamente sulla qualità delle relazioni familiari, oltre che sulle dinamiche di autostima delle persone.

Molto limitato, anche statisticamente, il 2% del campione ritiene che i familiari abbiano una valutazione negativa sul lavoro che attualmente viene svolto. Il campione era chiamato ad esprimere una specifica interpretazione, ovviamente suffragata dai giudizi e considerazioni che fanno parte del loro vissuto relazionale sui giudizi, ma anche sulla conoscenza delle competenze necessarie per svolgere questa attività nel terziario complessivamente inteso.

4.4.9. La valutazione del proprio lavoro da parte degli amici

Anche nella raccolta/interpretazione dei giudizi espressi dagli amici sull'attività degli intervistati siamo di fronte a giudizi che ricalcano pressoché le stesse percentuali espresse dai familiari: tra gli amici una valutazione di "normalità" di essere uno dei tanti/possibili lavori viene espressa in un range che va dal 70 all'82%, mentre una valutazione positiva su una attività considerata interessante e utile viene espressa, secondo il vissuto del campione, in un range

che va da un 5% ad un 25%, espresso nel settore dei Servizi, aumentando quindi le dinamiche di gratificazione ed autostima.

Una percentuale significativa di amici, secondo l'interpretazione degli intervistati, esprime una valutazione negativa considerando il lavoro degli amici, banale e poco qualificante: in questo giudizio il "racconto" delle esperienze professionali svolge un ruolo decisivo.

Circa le valutazioni delle conoscenze necessarie, su questo item incidono profondamente le "narrazioni professionali" svolte dal nostro campione nei confronti degli amici: in questo caso i giudizi espressi sono riconducibili ad un'attività di feed-back che ogni addetto nella sua vita relazionale compie e che nel nostro caso è stato chiamato ad una riflessione funzionale ad una risposta ponderata.

Sul versante della valutazione circa le conoscenze necessarie per realizzare correttamente l'attività degli addetti siamo di fronte ad una inevitabile triplicazione di giudizi: in prevalenza (dal 70 al 75% delle risposte del campione) viene segnalata la parzialità delle conoscenze, forse derivate da una scarsa comunicazione specifica sulle attività professionali; una percentuale tra il 15 e il 25% dei loro amici, a detta del nostro campione, non conosce per nulla le conoscenze e le competenze necessarie per svolgere correttamente la loro attività, sottovalutando quindi i saperi e le abilità necessarie, al di là del percorso scolastico: in questo sottosegmento sono compresi gli amici di coloro che svolgono un'attività impiegatizia e direttiva; una percentuale tra il 5 e il 10% degli amici del campione è considerato in possesso del quadro conoscitivo delle competenze che tale attività professionale richiede.

5. L'esposizione dei risultati: sintesi degli elementi della ricerca

5.1. L'identità personale

Il segmento indagato, giovani dai 18 ai 35 anni operanti in diversi settori della grande distribuzione organizzata, del terziario e del terziario servizi, dal punto di vista demografico conferma la crescita della scelta della convivenza rispetto al matrimonio, che comunque è stato celebrato intorno al 40% del campione. Va comunque rilevato che la presenza di figli nelle relazioni si attesta oltre il 55% degli addetti.

Esiste una crescita generalizzata e progressiva della loro scolarizzazione, dato che oltre il 60% è diplomato, tuttavia, salvo alcune eccezioni come i servizi, che segna una presenza di laureati intorno al 30%, questo livello di istruzione è fortemente minoritario (tra 5% e 10%).

La dimensione professionale in termini temporali si attesta, per oltre il 60%, in un'anzianità che supera i 5 anni, contraddicendo in gran parte la valutazione espressa dal campione sul proprio lavoro, considerato un punto di partenza dal 40% e/o un'esperienza occasionale, in vista di nuove opportunità, per un altro 40% del campione: una evidente contraddizione tra la dimensione desiderativa e quella reale, presente grandemente in questo segmento.

5.2. L'attività lavorativa

Nella valutazione complessiva della propria attività, il campione esprime un giudizio di utilità e attività interessanti, con un approccio positivo (30-35%), al quale tuttavia si contrappone un giudizio critico, di "banale, stressante, ripetitivo", espresso da 25-30%. La maggioranza lo considera normale, una delle tante possibili attività.

Sulla formazione professionale, funzionale a questa attività, il campione in maggioranza esprime una valutazione negativa, critica (60%) considerandola solo formale, poco utile, poco utilizzabile. Da segnalare per contro che un 40% esprime una valutazione positiva, cioè di essere stata adeguata e facilmente utilizzabile.

Sull'aspetto connotativo del proprio lavoro il campione esprime, anche se in una percentuale che oscilla dal 35 al 50%, la dimensione economica, l'essere fonte di reddito. Tuttavia, va sottolineato che un'altra componente rilevante (per il 30% del campione), mette al primo posto l'acquisizione di nuove conoscenze, l'incontro con altre persone, una "gratificante" dimensione relazionale che supera gli aspetti concreti.

In questo quadro, parallelamente cresce in modo esponenziale (dal 15 al 25%) una domanda di partecipazione, di coinvolgimento nella propria attività, indicando l'esigenza di superare una mansione meramente operativa/esecutiva.

5.3. La salute/sicurezza e benessere

Sulle problematiche salute e sicurezza emerge come soltanto il 50-60% del campione gli attribuisca un'importanza elevata, per il restante del segmento si tratta, invece, di problematiche secondarie, scarsamente rilevanti, anche in relazione ad una percezione della incidentalità possibile, scarsa o inesistente.

Lo star bene/il sentirsi bene anche al lavoro, come un valore/obiettivo da perseguire, viene indicato "soltanto" dal 50-60% del campione, il restante, anche in questo caso, non lo considera un aspetto primario, come se esprimesse una specie di "rassegnazione", di adeguamento

alle condizioni attuali di attività.

Sulla applicazione delle norme sulla sicurezza da parte delle imprese esiste una reale polarizzazione, con una evidenziazione “preoccupante”: intorno al 50% si collocano le imprese che mediamente rispettano rigorosamente le attuali norme, disposizioni sulla salute e sicurezza. La restante altra metà di suddivide per un 40-45% di aziende nelle quali questo rispetto obbligatorio viene assolto solo parzialmente, mentre un 5-10% di imprese viene giudicato “irresponsabile” in quanto disinteressato e non impegnato a rispettare nessuna delle normative vigenti.

Questo atteggiamento “distante e disincantato” lo si ritrova anche quando il campione dichiara che, in una percentuale oscillante tra il 50 e il 60%, le persone applicano rigorosamente e con attenzione le norme inerenti alla salute e sicurezza. Questa percentuale “pericolosamente” si abbassa nel giudizio sui comportamenti omologhi dei colleghi che non raggiunge il 35-40%.

Pur avendo partecipato nella stragrande maggioranza (oltre l'80%) a corsi di formazione sulla sicurezza, sulla qualità di questi corsi il campione esprime forti perplessità: li considera soltanto formale e privi di qualsiasi utilità (50-55%). Per contro il resto del campione li giudica interessanti e utili.

La valutazione del rischio, considerata comunque medio-bassa e assente, circa i pericoli di mortalità, accomuna oltre il 60% del campione. Tuttavia questa percezione è fortemente influenzata dalle specifiche aree operative.

Nel “fattore umano” sono concentrate le cause dell'incidentalità, dallo stress, per oltre il 60% del campione: le altre cause segnalate sono la negligenza, l'errore, l'incomprensione tra colleghi, con una quota rilevante di imprevedibilità.

Per contrastare l'incidentalità il campione, coerentemente con quanto indicato prima, indica nella riduzione dello stress (60%), ma anche in una migliore organizzazione, le strade possibili per una drastica riduzione degli incidenti sul lavoro.

5.4. Il sistema relazionale

Nella valutazione della propria esperienza aziendale, con una oscillazione tra il 50 e il 70% delle risposte del campione, emerge un profondo disagio, derivato dalla sottovalutazione della componente umana, l'essere considerati non collaboratori, ma "semplici addetti", solo dipendenti.

Ad accrescere questa esperienza non solo formale, ma spersonalizzante e deresponsabilizzate, emerge il vissuto espresso da una parte significativa del campione (dal 10 al 35%): il rammarico e il "peso" di non essere considerato come persona.

Questa situazione interna si riverbera necessariamente sulla qualità delle relazioni interne: con i superiori per oltre il 50% sono solo formali, mentre con gli altri sono solo gerarchiche, (intorno al 30%), espressione di una struttura piramidale dell'organizzazione.

Nelle relazioni con i colleghi si assiste ad una polarizzazione quantitativa rilevante: una percentuale del campione che oscilla dal 60% al 75% esprime un giudizio positivo, considerandole aperte e collaborative: rimane comunque critico il dato che dal 20 al 40% dichiara che le relazioni tra colleghi siano solo formali, per lo stretto necessario operativo.

La maggioranza del campione (in una percentuale che oscilla dal 55 al 70%) dichiara di operare in un territorio privo di qualsiasi tipo di discriminazioni. Ma c'è anche da considerare che una importante percentuale del campione (che oscilla dal 25 al 40%) segnala una significativa "pratica discriminatoria" rivolta, nella maggior parte dei casi, verso coloro che fanno attività sindacale e/o politica, ma anche rivolta verso i giovani e verso la componente femminile, con una ridotta, ma emblematica, discriminazione razziale.

5.5. La diversità di genere

Per quanto riguarda episodi di mobbing, il campione, nella sua stragrande maggioranza (80-85% del campione), ne dichiara l'assenza

nella propria esperienza lavorativa: solo il 15-20% del campione, segnala episodi legati all'età (giovani e anziani), al fatto di essere neo-assunti, di essere di sesso femminile, di appartenere ad altre etnie.

Rispetto ai comportamenti classificabili come molestie sessuali il campione, nella sua stragrande maggioranza (dall'80 al 96%), dichiara la sua assenza. Una parte comunque importante del campione (dal 4 al 20%) ne sottolinea la presenza, indicando tra i destinatari di questa "violenza oggettiva" le donne adulte, ma anche le giovani donne e gli omosessuali.

Sulla valutazione da parte dei genitori e degli amici sull'attività degli intervistati, siamo di fronte, sia in termini di giudizio che di percentuale molto elevata (tra 80 e 95%), ad una valutazione omogenea e convergente: questo lavoro viene considerato in modo neutro, normale, senza accentuazioni positive o negative, una delle tante attività professionali.

Sul versante della valutazione da parte degli amici circa le conoscenze necessarie per realizzare correttamente l'attività degli addetti, in prevalenza (dal 70 al 75% delle risposte del campione) esprimono che essi posseggono conoscenze molto parziali. Una percentuale tra il 15 e il 25% dei loro amici non conosce per nulla le conoscenze e le competenze necessarie per svolgere correttamente la loro attività professionale, mentre (tra il 5 e il 10% degli amici) ci sono coloro in possesso del quadro conoscitivo delle competenze che tale attività richiede.

5.6. Il life work balance

Per quanto riguarda il life work balance, l'equilibrio vita-lavoro è un concetto che include la corretta definizione delle priorità tra lavoro (carriera e ambizione personale) e stile di vita (salute, piacere, tempo libero, famiglia).

Il concetto di life work balance è molto ampio. In generale descrive le priorità che si assegnano a una giornata: quanto tempo dedicato al lavoro e quanto alla vita privata e si mettono in rapporto tra di loro. Un buon work life balance è quando c'è la sensazione di una soddisfazione

complessiva rispetto a quanto fatto, le energie spese e gli obiettivi raggiunti.

Secondo i dati risultanti dall'indagine, abbastanza in linea con le risultanze di ricerche simili, il 16% dei lavoratori ha segnalato difficoltà nel conciliare lavoro e famiglia. Inoltre, lo squilibrio più diffuso risulta essere proprio tra i lavoratori tra i 18 e i 35 anni (19%) rispetto agli altri gruppi di età.

Su questo tema, comunque, non esiste un modello uguale per tutti e non esiste un modello giusto o sbagliato. È un processo in continua evoluzione influenzato dalle fasi di vita, teso a realizzare un buon equilibrio.

Le conseguenze per chi riesce a realizzare questo buon equilibrio sono: la gestione dello stress e la relativa diminuzione delle situazioni di tensione, il maggior coinvolgimento e impegno nel lavoro, una concentrazione maggiore nei confronti dei risultati da raggiungere, un incremento della motivazione al lavoro e una riduzione del tasso di abbandono.

Inoltre, se per chi lavora i benefici sono evidenti, maggiormente di casi per gli indubbi vantaggi per le aziende.

Conclusioni

La rilevazione della percezione e delle aspettative dei dipendenti del settore commercio, della fascia di età compresa tra i 18 e i 35 anni, ha mostrato significative indicazioni sui vari aspetti esaminati.

Sul sistema relazionale, nella valutazione della propria esperienza aziendale, è emerso un profondo disagio, derivato dalla sottovalutazione della componente umana, dall'essere considerati non collaboratori, ma "semplici addetti", cioè solo dipendenti.

Alla percezione di questa esperienza, considerata non solo formale, ma spersonalizzante e deresponsabilizzate, va aggiunto il vissuto espresso da una parte significativa del campione, il rammarico e il "peso" di non essere considerato come persona.

Le problematiche della sicurezza e della salute sul lavoro hanno fatto emergere come soltanto poco più della metà del campione gli attribuisca un'importanza elevata.

Per il restante del segmento, invece, si tratta di problematiche secondarie, scarsamente rilevanti, anche in relazione ad una percezione della incidentalità possibile, scarsa o inesistente.

La percezione della diversità di genere ha rilevato che, per quanto riguarda episodi di mobbing, il campione, nella sua stragrande maggioranza, ne dichiara l'assenza nella propria esperienza lavorativa, mentre solo una parte minoritaria del campione, ha segnalato episodi legati all'età, al fatto di essere neo-assunti, di essere di sesso femminile, di appartenere ad altre etnie.

Inoltre, per quanto riguarda il life work balance, l'equilibrio vita-lavoro, l'indagine ha segnalato difficoltà nel conciliare lavoro e famiglia, con uno squilibrio che è risultato essere più diffuso proprio tra i lavoratori tra i 18 e i 35 anni rispetto agli altri gruppi di età.

Alla luce di tali risultati, è utile sottolineare l'aspetto rilevante della ricerca: essere un strumento conoscitivo, utile ed utilizzabile, funzionale alla identificazione ed elaborazione di scelte e interventi possibili da parte dei vari "attori sociali", organizzazioni sindacali, politiche, media, istituzioni.

In questo senso la "scelta pionieristica" di indagare le giovani generazioni al lavoro dovrebbe essere la strada da percorrere da parte dei diversi attori sociali, responsabili non solo per un doveroso bisogno/desiderio di conoscenza, ma anche e soprattutto per ricavare da esso indicazioni funzionali per trasformare approcci, comportamenti e linguaggi e per creare, di conseguenza, una necessaria sintonia con le generazioni future.

Un modo concreto di esprimere l'etica della responsabilità.

Bibliografia e fonti della ricerca

I dati elaborati per gli anni 2014-2015-2016-2017 si riferiscono alle seguenti fonti:

- "Rapporto annuale 2016", ISTAT;
- "Annuario statistico 2016", ISTAT rilevazione sulle forze di lavoro (R);
- "Registro statistico dell'occupazione dell'impresa (ASIA-Occupazione)", anno 2014, ISTAT;
- "Rapporto 2017", ISTAT;
- "Censimento dell'industria e dei servizi 2014", ISTAT;
- "Italia In Cifre 2016", ISTAT;
- "Italia In Cifre 2016", NB BES, ISTAT;
- "Andamento demografico delle imprese italiane, 2014", Unioncamere-InfoCamere;
- "Rapporto economie territoriali e terziario di mercato 2016", Ufficio Studi Confcommercio;
- "Superare i difetti strutturali che frenano lo sviluppo", Assemblea Nazionale Confcommercio;
- "Osservatorio nazionale del commercio", dati Istat e Movimprese, Confcommercio;

- "Contratto nazionale anno 2008", Confcommercio, Confesercenti;
- "Ricerca INNOVA", Unione Italiana Lavoratori Turismo Commercio e Servizi, 2015;
- "Il terziario motore per la crescita del Paese", Ricerca Uiltucs, 21 marzo 2017;
- "Tasso di occupazione 15-64 anni, 2015", Eurostat, Labour Force Survey;
- "Registro imprese delle Camere di Commercio di tutte le province", Camere di commercio;
- "Occupati nel settore dei Servizi e nel Commercio nella Provincia di Roma", 2014, Roma Capitale;
- "Cresce l'occupazione nel 2016", Pubblicazione del 22 giugno 2017, ADN CRONOS;
- "La crescita del settore del commercio nel 2015", ISFOL.

Sitografia

<https://www.istat.it/it/archivio/205078> - "I giovani nel mercato del lavoro" - ISTAT

www.istat.it/it/files/2014/09/Generazioni-a-confronto - "Generazioni a confronto" - ISTAT

<https://www.istat.it/it/archivio/194899> - "Italia in cifre" - ISTAT

<https://www.istat.it/it/archivio/127792> - "Rilevazione sulle forze di lavoro" - ISTAT

www.confcommercio.it - "Rapporto sulle economie territoriali terziario di mercato" - Confcommercio

<https://www.istat.it/it/archivio/199318> - "Rapporto annuale 2017" - ISTAT

<https://www.inps.it> - "Statistiche lavoratori del commercio" - INPS

www.unioncamere.gov.it/download/4793.html - "Rapporto 2015" - UNIONCAMERE

<https://uiltucs.it> - "Ricerca Innova" - UILTUCS

<https://www.comune.roma.it> - "Occupati nei servizi e commercio a Roma" - Roma Capitale

