

Sessione 14: Lavoro e occupazione nei servizi a scarsa qualificazione

Nonostante il settore terziario in Italia assorba il 70% degli occupati, le ricerche nel campo della sociologia del lavoro continuano a privilegiare lo studio del lavoro industriale. Mentre le occupazioni qualificate nei servizi innovativi e a maggiore valore aggiunto hanno suscitato un certo interesse, scarsa è stata l'analisi della componente meno qualificata del lavoro terziario, che pure assorbe una quota rilevante dell'occupazione e si accompagna a importanti trasformazioni del profilo dei lavoratori/trici e dei rapporti lavorativi. A livello internazionale, invece, numerosi sono gli studi sulle occupazioni e sui peculiari processi produttivi nei servizi a scarsa qualificazione - commercio e grande distribuzione organizzata, ristorazione e ricettività turistica, attività per il benessere e il tempo libero, logistica, servizi di pulizia e sorveglianza - che hanno definito un nuovo apparato teorico e rivisitato alcuni concetti "classici" nell'analisi del lavoro. La presenza e la relazione con i clienti, ad esempio, dove questa è presente, non solo trasforma la relazione tra lavoratore/trice e datore di lavoro in un rapporto triangolare, con inediti elementi di complessità, ma influenza e destruttura i ritmi e i tempi di lavoro, ridefinisce le dimensioni dell'alienazione, promuove nuovi sistemi di controllo e incentivi e rimodula le strategie di reclutamento e selezione. Lo scenario è complicato dal cambiamento tecnologico che, attraverso nuovi strumenti di comunicazione e monitoraggio, accresce la produttività del lavoro anche dove sembrava che la tecnologia non potesse produrre effetti. Inoltre, alcune delle occupazioni nel settore terziario, in particolare quelle attraverso le piattaforme digitali, paiono ridefinire tempi e spazi dei processi produttivi con incursioni anche nella sfera privata.

La sessione si propone di raccogliere contributi che analizzino, con metodi sia quantitativi sia qualitativi, le caratteristiche dell'occupazione e le condizioni di lavoro nei servizi a minore qualificazione. Data l'eterogeneità del settore, si incoraggiano paper che si focalizzino su specifiche realtà settoriali. A titolo esemplificativo elenchiamo alcuni temi di analisi di particolare interesse:

- le specificità dell'occupazione e del lavoro nei servizi a bassa qualificazione, in comparazione con altre attività;
- i contenuti del lavoro e le sue modalità organizzative;
- l'impatto della tecnologia sull'organizzazione e sui contenuti del lavoro;
- i rapporti lavorativi nei processi produttivi mediati dalla digitalizzazione;
- le relazioni tra lavoratori e clienti;
- la trasformazione dei tempi e degli spazi del lavoro;
- il ruolo delle organizzazioni sindacali e i problemi della rappresentanza collettiva;
- le differenze tra paesi rispetto a una o più delle dimensioni citate.

Coordinatori: Ivana Fellini (ivana.fellini@unimib.it), Giovanna Fullin (giovanna.fullin@unimib.it), Devi Sacchetto (devi.sacchetto@unipd.it)