

Primo Convegno SISE (Società Italiana di Sociologia Economica)
Roma, 26-28 gennaio 2017

LE NUOVE FRONTIERE DELLA SOCIOLOGIA ECONOMICA

Sessione 18, *C'era una volta l'organizzazione: l'innovazione dei processi organizzativi tra reti, tecnologie e logiche istituzionali* (Attila Bruni, Paolo Rossi).

(Ri)produrre e (ri)mediare: l'organizzazione del lavoro in un call center del Mezzogiorno

Ivano Scotti (ivano.scotti@unina.it)
Dario Minervini (dario.minervini@unina.it)
Dipartimento di Scienze Sociali
Università degli Studi di Napoli "Federico II"

Abstract

Nelle analisi sui mutamenti delle attività economiche nelle società post-industriali, i call center sono stati oggetto di un ampio dibattito sulla regolazione e tutela delle forme emergenti di lavoro (Altieri 2002; Batt *et al.* 2009; Taylor *et al.*, 2002). L'interesse verso questo settore è legato alla sua espansione, diffusione territoriale e tipologia di soggetti coinvolti. In Italia, ad esempio, il settore ha registrato una crescita degli addetti e una riorganizzazione delle imprese verso forme societarie più complesse (Istat 2014).

Le ricerche si sono interessate alla condizione di vita e lavoro degli operatori dei call center, sottolineando spesso come questa particolare situazione rappresentasse, in modo quasi paradigmatico, la condizione lavorativa ed esistenziale di un'intera nuova generazione (Maltese 2011; Mauceri 2013; Piccitto 2015; Rossati *et al.* 2013). Malgrado i call center offrano importanti occasioni di lavoro per i giovani, specie in aree che offrono minori sbocchi occupazionali, le ridotte opportunità di carriera e la peculiare modalità d'accumulazione del comparto, rendono precaria la loro condizione lavorativa. Al di là del consolidamento del settore che ne sta ridefinendo i tratti, questo ambito vede ancora occupati per lo più giovani con medio-alto livello di scolarizzazione, con contrattualizzazioni flessibili in un contesto informatizzato in cui prevale la logica del *team-work* in cui sono cruciali i *soft skill* (Corigliano e Greco 2009; Fortunato e Palidda 2012).

Da un punto di vista più teorico, in generale lo studio dei call center si è concentrato su due aspetti. Da un lato ci si è focalizzati sull'organizzazione intesa come espressione di un neo-taylorismo informatico, rivelandone le logiche di sfruttamento e una nuova divisione sociale del lavoro (Aneesh 2015; Stevens 2014), dall'altro vi sono invece studi che hanno ricondotto queste attività alle forme organizzative dell'economia della cono-

scienza, analizzando in particolare la gestione delle competenze usate dagli operatori da parte del management, al fine di migliorare condizioni e prestazioni di lavoro (de Castro *et al.* 2014; Szymanski *et al.* 2012). Meno diffusa è stata invece una terza prospettiva di analisi orientata ad indagare le concrete modalità organizzative e di lavoro. In questo caso, alcune ricerche si sono concentrate nell'analisi delle modalità con cui gli operatori mettono in azione le loro competenze o nel focalizzare il processo di negoziazione delle mansioni (Hastings e MacKinnon 2016; Kossakowski 2008; Whalen *et al.* 2002).

Partendo da quest'ultima prospettiva e adottando lo schema della *social practice theory* (Shove *et al.* 2012), in questo contributo si presenteranno i risultati preliminari di un progetto di ricerca, della durata di un anno ed in corso di completamento, volto ad analizzare i processi di (ri)produzione e (ri)mediazione dell'attività organizzativa del lavoro – e della *governance* aziendale – nel caso studio di un grande call center del Mezzogiorno (circa 2.500 addetti), localizzato in provincia di Bari. Questo *frame* consente di pensare alle organizzazioni come *sistema di pratiche*, ovvero insieme di strutturate routine agite quotidianamente dai soggetti nelle pratiche di lavoro, di gestione, ecc., in cui sono impiegate tecnologie, ideologie e competenze in una complessa rete di rapporti di interazione quotidianamente riconfermati e rimediati (Czarniawska 2008; Nicolini 2012). In questo caso il processo organizzativo può essere inteso come mediazione sociale temporaneamente stabile, frutto di una concreta e specifica relazione situata. La ricerca intende quindi contribuire ad arricchire le riflessioni sociologiche sui call center analizzando l'organizzazione a partire dai processi di quotidiana (ri)produzione delle routine che sostanziano l'attività dell'impresa e di (ri)mediazione dei rapporti sociali interni che ne garantiscono la sua sopravvivenza, disvelandone i meccanismi di funzionamento.

Lo studio è stato promosso dall'impresa oggetto di studio in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Sociali dell'Università di Napoli, al fine di migliorare il contesto organizzativo. Questo ha consentito una maggiore facilità d'accesso al campo e di poter realizzare una ricerca quali-quantitativa che ha previsto sia uno studio etnografico delle attività di gestione e di lavoro, sia una *survey* aziendale per quantificare alcuni esiti della ricerca qualitativa e cogliere in dettaglio la composizione e le aspettative della popolazione lavorativa. Gli esiti della ricerca non sono ancora stati presentati in precedenti convegni.

Riferimenti bibliografici

- Altieri G. (a cura di) (2002), *Lavorare nei call center. Un'analisi europea*, Ediesse, Roma.
- Aneesh A. (2015), *Neutral accent: how language, labor, and life become global*, Duke University Press Books, Durham – London.
- Batt R., Holman D., Holtgrewe U. (2009), The globalization of service work: comparative institutional perspectives on call centers. Introduction to a Special Issue, *Industrial & Labor Relations Review*, 62(4): 453-88.
- Czarniawska B. (2008), *A theory of organizing*, Edward Elgar, Cheltenham-Northampton.
- Nicolini D. (2012), *Practice theory, work, and organization: an introduction*, Oxford University Press, Oxford.

- Corigliano E., Greco L. (2009), *Trappole e traiettorie nel mercato del lavoro meridionale. Salvati dal telefono? Una ricerca in un call center*, Franco Angeli, Milano.
- de Castro C.S., Pais L., Mónico L. (2014), Knowledge management in call centres: the work team as unit of analysis, *Proceedings of the European Conference on Knowledge Management*, pp. 893-902.
- Fortunato V., Palidda R. (a cura di) (2012), *I call center in Italia. Lavoro e organizzazione tra retoriche e realtà*, Carocci, Roma.
- Hastings T., MacKinnon D. (2016), Re-embedding agency at the workplace scale: workers and labour control in Glasgow call centres, *Environment and Planning A*, DOI: 10.1177/0308518X16663206.
- Istat (2014), *Indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro presso i call center presenti sul territorio italiano*, Audizione presso la XI Commissione “Lavoro pubblico e privato” della Camera dei Deputati, Roma, 11 giugno.
- Kossakowski R. (2008), Between dramaturgy and totality: a call center in the perspective of Erving Goffman’s sociology, *Studia Socjologiczne*, 1(188): 77-98.
- Maltese P. (2011), *Generazioni precarie. Formazione e lavoro nella realtà dei call center*, ETS, Pisa.
- Mauceri S. (a cura di) (2013), *Arcipelago call center. Indagine sulla vita lavorativa degli operatori telefonici*, NovaLogos, Aprilia.
- Rossati A., Puca C., Maroncelli S. (2013), *Call center e stress lavoro-correlato. I risultati di una ricerca*, Aracne, Roma.
- Shove E., Pantzar M., Watson M. (2012), *The dynamic of social practice. Everyday life and how it changes*, London, Sage.
- Stevens A.J.R. (2014), *Call centers and the global division of labor. A political economy of post-industrial employment and union organizing*, Routledge, New York – London.
- Szymanski M. H., Swenton-Wall P., Plurkowski L., Englert J. (2012), How can I help you today? The knowledge work of call center agents, *Proceedings of the Twelfth Participatory Design Conference*, volume 2, ACM, New York, pp. 137-140.
- Taylor P., Mulvey G., Hyman J., Bain P. (2002), Work organization, control and the experience of work in call centres, *Work, Employment and Society*, 16(1): 133-150.
- Whalen J., Whalen N., Henderson K. (2002), Improvisational choreography in teleservice work, *British Journal of Sociology*, 53(2): 239-258.