

II.4 Interviste focalizzate

Al fine di acquisire ulteriori elementi per la progettazione del questionario, sono state condotte ventiquattro interviste focalizzate.

Le interviste sono state rivolte a:

- operatori di call center attualmente in forza, che hanno permesso di capire se le proprietà individuate inizialmente fossero rilevanti ed utili, hanno fornito elementi per la costruzione del questionario;
- ex-operatori, grazie al distacco dei quali si sono potute evitare, nella loro ricostruzione delle condizioni di lavoro, l'influenza della desiderabilità sociale e delle dinamiche. Il timore iniziale che sarebbero state tutte opinioni negative è stato smentito; si sono potuti cogliere i vantaggi relativi alla qualità del dato, ma non si può negare in certi casi una sorta di "risentimento" spinto nei confronti di un lavoro che si è lasciato o a che non si è avuto modo di proseguire a causa di un mancato rinnovo contrattuale;
- rappresentanti sindacali: fattore attualità, essendo un settore molto dinamico, soprattutto dal punto di vista delle tutele sindacali e contrattuali.

Sono state previste tre diverse tracce, una per ogni categoria di intervistato, anche se quella dell'operatore e dell'ex-operatore differiscono soltanto per la presenza, all'interno di quest'ultima, della descrizione del percorso di uscita. Nel dettaglio, il prospetto delle aree tematiche e degli obiettivi individuati per la categoria dei rappresentanti sindacali:

Tav. 1: Prospetto della traccia di intervista focalizzata ai rappresentanti sindacali

Area tematica di riferimento	Dimensione	Obiettivo
Benessere organizzativo / disagio psicofisico	Fattori contestuali che incidono sul benessere/disagio lavorativo	Acquisire informazioni sulle caratteristiche strutturali che incidono sulla qualità delle condizioni di lavoro, come: dimensioni dell'azienda, complessità dei ruoli organizzativi, tipo di attività e di servizi erogati, caratteristiche delle mansioni richieste. Si chiede inoltre di individuare quali siano le condizioni per cui vengono richieste con maggior frequenza azioni di tutela sindacale.
	Fattori individuali che incidono sul benessere/disagio lavorativo	Acquisire informazioni sulle caratteristiche dei lavoratori che si rivolgono al sindacato, quindi sul ruolo dei fattori individuali, come età, genere, titolo di studio, anzianità di lavoro, ruolo organizzativo e mansioni che incidono sul loro benessere/malessere psicofisico dei lavoratori che li inducono a rivolgersi al sindacato.
	Partecipazione sindacale	Acquisire informazioni sulle forme di richieste di tutela più frequentemente rivolte al sindacato e quelle effettivamente attuate e sui livelli di partecipazione sindacale dei lavoratori.
Condizioni di lavoro	Gamma dei ruoli organizzativi formali e informali	Acquisire informazioni sull'organigramma aziendale e la struttura organizzativa attraverso la definizione dei principali ruoli organizzativi all'interno dei call center e del peso che essi rivestono sui livelli di produttività e sulla qualità delle condizioni di lavoro.

Rigidità/flessibilità delle condizioni di lavoro	Acquisire informazioni relative alle resistenze e obiezioni sollevate dal management aziendale e al grado di successo delle iniziative di tutela sindacale.
Strategie di controllo della produttività	Acquisire informazioni su presenza e modalità con cui il management controlla la produttività aziendale, di team e individuale; presenza e forme di incentivazione alla motivazione e alla produttività; valutazione degli effetti sia dei controlli che degli incentivi sulla produttività e sulla qualità delle condizioni di lavoro; definizione dei fattori che incidono maggiormente sulla produttività.
Mutamenti intervenuti a seguito della Legge "Damiano"	Individuazione degli eventuali cambiamenti all'interno dell'azienda, conseguenti all'entrata in vigore della Legge "Damiano", e della loro portata in termini di qualità e quantità

Tav. 2: Prospetto della traccia di intervista focalizzata agli operatori ed ex operatori di call center

Area tematica di riferimento	Dimensione	Obiettivo
Risorse, vincoli e aspettative professionali	Percorso biografico	Acquisire informazioni sul lavoratore (età, sesso, titolo di studio, percorso formativo e professionale pregresso, anzianità di lavoro nell'attuale call center)
	Percorso professionale interno al call center	Acquisire informazioni sulle modalità di ingresso, sulle motivazioni causali e finali che hanno spinto la persona al lavoro nel call center, sulle sue aspettative professionali e sul lavoro (definizione, requisiti di accesso).
	Percorso formativo interno e aggiornamento professionale	Acquisire informazioni sulle modalità, la frequenza e i contenuti delle attività di formazione ed aggiornamento erogate dall'azienda.
	Rappresentazione del lavoro	Acquisire informazioni su attività e mansioni svolte, definizione del proprio lavoro, livello di soddisfazione professionale; grado di autonomia, partecipazione personale e personalizzazione del lavoro.
	Aspettative di realizzazione professionale	Acquisire informazioni sulla rappresentazione del futuro lavorativo in termini di progetti e aspettative (prospettive di avanzamento di carriera interna, di cambiamento di ruolo professionale, di lavoro o di azienda)
Condizioni di lavoro	Condizioni contrattuali e retributive	Acquisire informazioni sulle condizioni contrattuali e retributive del lavoratore (tipologia e forma contrattuale, turni e orari di lavoro, meccanismo e livello retributivo)
	Ricostruzione analitica dell'ambiente di lavoro	Acquisire informazioni sulle caratteristiche del call center in cui lavora (dimensioni, complessità interna, organizzazione degli spazi, servizi erogati).
	Gamma dei ruoli organizzativi formali e informali	Acquisire informazioni sui principali ruoli organizzativi all'interno del call center, delle relazioni con queste figure, e del peso che essi rivestono sui livelli di produttività e sulla qualità delle condizioni di lavoro.
	Strategie di controllo della produttività	Acquisire informazioni sulla presenza e modalità con cui il management controlla la produttività aziendale, di team e individuale; presenza e forme di incentivazione alla motivazione e alla produttività; valutazione degli effetti sia dei controlli che degli incentivi sulla produttività e sulla qualità delle condizioni di lavoro; definizione dei fattori che incidono maggiormente sulla produttività.

	Rigidità/flessibilità delle condizioni di lavoro	Acquisire informazioni sulla percezione dell'efficienza dell'organizzazione; grado di coinvolgimento e partecipazione personale all'interno dei processi decisionali e comunicativi dell'azienda.
	Modalità e clima relazionale	Presenza, qualità e frequenza della comunicazione nelle relazioni con i colleghi e I superiori.
	Partecipazione sindacale	Eventuale iscrizione al sindacato; eventuale richiesta di tutela sindacale; livello di soddisfazione per l'azione sindacale eventualmente messa in atto.
	Mutamenti intervenuti a seguito della Legge "Damiano"	Individuazione degli eventuali cambiamenti all'interno dell'azienda, conseguenti all'entrata in vigore della Legge "Damiano", e della loro portata in termini di qualità e quantità
Benessere organizzativo / disagio psicofisico	Livello di realizzazione professionale	Acquisire informazioni sul livello di soddisfazione professionale in base alla realizzazione delle proprie aspettative; grado di autonomia, partecipazione personale e personalizzazione del lavoro.
	Fattori contestuali che incidono sul benessere/disagio lavorativo	Acquisire informazioni sulla percezione delle caratteristiche strutturali che incidono sulla qualità delle condizioni di lavoro.
	Fattori individuali che incidono sul benessere/disagio lavorativo	Acquisire informazioni sul ruolo dei fattori individuali, come età, genere, titolo di studio, anzianità di lavoro, ruolo organizzativo e mansioni che incidono sul loro benessere/malessere psico-fisico dei lavoratori.
	Livello di stress psico-fisico	Individuazione delle forme di malessere.
Sfera extra-lavorativa	Ripercussioni del lavoro sulla vita privata	Acquisire informazioni sugli effetti che il lavoro esercita sulle abitudini di vita e sulla sfera privata del lavoratore (fruizione del tempo libero, qualità delle relazioni sociali, conciliabilità tra vita lavorativa e privata)

Progettualità e
rappresentazione del futuro

Acquisire informazioni sulla percezione delle
possibilità che il lavoro offre per realizzare
obiettivi di realizzazione sociale e familiare