



# Conseguenze del self checkout e del self scanning sulle condizioni di lavoro, la salute e l'identità professionale del personale addetto alla vendita nel commercio al dettaglio.

Constatazioni empiriche nell'ottica delle scienze umane di Sebastian Funke, Tina Büchler, Gwendolin Mäder e Michèle Amacker

Estratti selezionati da Unia dello studio originale pubblicato in tedesco

Uno studio condotto dal Centro interdisciplinare per gli studi di genere IZFG dell'Università di Berna e commissionato dal sindacato Unia

**UNIA**



**Il Sindacato.  
Die Gewerkschaft.  
Le Syndicat.**

## **Un'esperienza d'acquisto a scapito del personale**

Nel commercio al dettaglio soddisfare i desideri della clientela è l'obiettivo principale. Il suo comportamento viene osservato, seguito e analizzato, allo scopo di «migliorare la sua esperienza d'acquisto». Grazie all'introduzione di casse automatiche (self scanning o self checkout, SCO) i tempi d'attesa per il pagamento delle merci dovrebbero essere ridotti. Ma quale è invece l'esperienza di vendita del personale? Che dire della sua vita quotidiana in piena trasformazione, delle sue prospettive, dell'essenza stessa della sua professione? È proprio per consigliare i clienti con competenza, rendere piacevole la loro esperienza nel negozio e saperli soddisfatti degli acquisti fatti che molte persone hanno scelto di abbracciare questo mestiere. E non per «far parte dell'apparato o dell'inventario», né per «fare da poliziotto».

### **Pressione, riduzione degli effettivi e incertezza**

Il presente studio mette in luce per la prima volta il punto di vista del personale su questo aspetto della digitalizzazione nel commercio al dettaglio. L'ambito delle casse è chiaramente un esempio paradigmatico dei cambiamenti in corso in questo ramo professionale. Anche qui, le lavoratrici e i lavoratori sono sottoposti a pressioni sempre più forti, devono svolgere sempre più incarichi in tempi sempre più brevi e con un effettivo sempre più ridotto, hanno sempre meno contatto con i clienti e sono malpagati. L'introduzione di questi sistemi di casse automatiche si inserisce in un contesto di riduzione del personale, al punto tale che molti si chiedono se in futuro avranno ancora un impiego o se saranno «sostituiti completamente dalle macchine». La precarietà, i contratti a ore o a percentuali troppo ridotte, l'estrema flessibilità, la mancanza di formazione e di prospettive professionali caratterizzano l'ambito delle casse, in cui peraltro lavorano essenzialmente donne.

### **La digitalizzazione a servizio delle/dei salariate/i**

Unia è invece convinta che la digitalizzazione debba porsi al servizio delle lavoratrici e dei lavoratori. Che debba contribuire a rivalutare le professioni e i salari della vendita. Unia e i suoi iscritti invitano le lavoratrici e i lavoratori a cogliere questa opportunità. La posta in gioco è alta. Ne va dell'avvenire di questo ramo professionale, che ogni anno forma migliaia di giovani. Dell'avvenire di un ramo professionale che dovrà contare sempre più su un personale motivato e qualificato per far fronte alle sfide della digitalizzazione. Affinché i desideri della clientela continuino a essere soddisfatti.

Anne Rubin  
Responsabile del ramo del commercio al dettaglio di Unia

## Sommario

<b>1. Introduzione</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Approccio metodologico</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Il commercio al dettaglio in generale</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Risultati empirici</b> .....	<b>6</b>
4.1 <i>Compiti gravosi e lacune nella formazione</i> .....	6
4.2 <i>Cambiamenti nel contatto con la clientela</i> .....	6
4.3 <i>Influenza della molteplicità dei compiti e delle funzioni di controllo sulla salute</i> .....	8
4.4 <i>Pressioni crescenti dovute alle misure di risparmio</i> .....	9
4.5 <i>Modelli di lavoro basati sul genere</i> .....	10
4.6 <i>Identità professionale e timori per il futuro</i> .....	12
<b>5. Intervento raccomandato</b> .....	<b>14</b>
Migliori condizioni di lavoro .....	14
Salari adeguati e parità salariale .....	14
Rapporti di lavoro pianificabili .....	14
Compiti fattibili nel settore SCO .....	14
Perfezionamento, riqualifica e occupazione futura del personale di cassa .....	15
Salute sul posto di lavoro nel commercio al dettaglio .....	15
Tutela dalle aggressioni .....	15
<i>Allegato: Risoluzione della Conferenza del commercio al dettaglio Unia del 27.8.2018....</i>	<b>16</b>

# 1. Introduzione

All'inizio del 2018 il primo supermercato totalmente automatizzato apre a Seattle (USA). La filiale di Amazon, che opera con il nome Amazon Go, non dispone né di casse convenzionali, né di casse self service. All'entrata il cliente si registra con lo smartphone e poi accede a un'offerta di generi alimentari su una superficie di 170 m<sup>2</sup> in cui sensori di movimento e telecamere monitorano ogni movimento e ogni prelievo di merce tra corsie e scaffali. Quando il cliente esce dalla filiale, la merce acquistata viene addebitata sulla sua carta di credito. «Just walk out shopping»: è questo il nome della nuova formula di spesa, che è destinata a definire lo standard dell'acquisto futuro: rapido, efficiente e comodo. Il contatto con i pochi dipendenti presenti in loco, responsabili soprattutto del rifornimento degli scaffali, viene richiesto solo per eventuali consulenze .

Benché ad oggi in Svizzera non esistano ancora supermercati totalmente automatizzati, anche qui la digitalizzazione procede a ritmi serrati nel commercio al dettaglio. Studi in materia dimostrano che già oggi circa il 60% dei consumatori utilizza gli apparecchi digitali nei negozi e una percentuale ancora più elevata ipotizza in futuro di utilizzare le casse di self checkout o self scanning. Non stupisce pertanto che un numero crescente di filiali delle due catene principali del ramo abbia iniziato a implementare queste tecnologie a discapito dei sistemi di cassa convenzionali. A livello nazionale complessivamente i due grandi distributori contano già più di 4000 casse di self scanning. Queste casse generano il 20-40% del fatturato e negli orari di punta addirittura fino al 50%.

Questi sviluppi possono essere interpretati come un «segno dei tempi» volto a soddisfare il desiderio dei clienti di «nuove esperienze di acquisto». Rappresentano senza dubbio una strategia di diversificazione nel segmento del commercio al dettaglio, caratterizzato da una concorrenza agguerrita. Il maggiore ramo del terziario della Svizzera è infatti esposto a una pressione crescente, dovuta alla concorrenza del commercio online, al turismo degli acquisti e all'aumento dei costi di affitto delle superfici di vendita e magazzinaggio. Studi in materia dimostrano che negli ultimi anni i profitti delle maggiori catene svizzere sono aumentati solo leggermente e in alcuni casi sono addirittura diminuiti nel segmento alimentare. Nel contempo le aziende del commercio al dettaglio risparmiano sul personale: a partire dagli anni Novanta il numero dei posti di lavoro è diminuito lentamente, ma inesorabilmente.

**Ma quali conseguenze hanno l'introduzione di nuove tecnologie e i conseguenti processi di ristrutturazione sulle condizioni di lavoro, la salute e l'identità professionale del personale che opera nella vendita al dettaglio?**

Finora quest'importante tematica non è stata praticamente oggetto di studio per il contesto svizzero. Nel 2017 il Centro interdisciplinare per gli studi di genere (IZFG) dell'Università di Berna ha presentato un rapporto di ricerca sui cambiamenti strutturali nel commercio al dettaglio e le loro conseguenze sull'occupazione nel ramo. Benché la digitalizzazione

influenze in misura crescente la vita delle persone, il rapporto affronta il tema solo in misura marginale, limitandosi a sottolineare l'urgente necessità di effettuare ricerche in tale ambito. Altri studi nel campo della digitalizzazione nel commercio al dettaglio svizzero si concentrano su questioni economiche o tecniche, ma non sull'occupazione e sulle condizioni di lavoro. Il sindacato Unia ha quindi incaricato l'IZFG di esaminare in modo sistematico le conseguenze della digitalizzazione sulle condizioni di lavoro e l'immagine professionale che il personale che opera nella vendita al dettaglio ha del proprio lavoro, ricorrendo a metodi delle scienze umane e contribuendo così a colmare il vuoto in ambito scientifico.

Il presente studio è strutturato come segue: il secondo capitolo (2. Interesse dell'indagine e metodologia di ricerca) illustra la ricerca commissionata e l'interesse che guida il presente studio. Il capitolo presenta inoltre la metodologia di ricerca. Il terzo capitolo (3. Il commercio al dettaglio svizzero in cifre) contestualizza la tematica, fornendo cifre chiave sui posti di lavoro del commercio al dettaglio. Il quarto capitolo (4. Risultati empirici) costituisce il nucleo del presente studio e illustra i risultati dell'analisi di dieci interviste condotte con persone impiegate nel commercio al dettaglio nonché un caso di studio selezionato. Il quinto capitolo (5. Conclusioni) riassume i risultati più importanti di questo studio. L'ultimo capitolo (6. Intervento raccomandato) formula raccomandazioni d'intervento per strutturare in modo positivo i posti di lavoro del commercio al dettaglio nell'ottica dell'attività delle casse di self checkout e self scanning.

## 2. Approccio metodologico

- **Interviste approfondite** con **dieci persone impiegate** nel commercio al dettaglio in **Svizzera tedesca**; tutte le persone intervistate sono al servizio di **Coop** o **Migros**.
- **Criteri di selezione:** categorie come età, sesso, tipo di formazione, grado di occupazione (tempo pieno o tempo parziale), impiego a ore oppure fisso.



## Elenco delle/degli impiegate/i intervistate/i nel commercio al dettaglio

Nome Cognome	Età	Provenienza e nazionalità	Stato civile e situazione nell'economia domestica	Rapporto di lavoro	Formazione	Intervista condotta da
<b>Eva Amstutz</b>	54	Svizzera	Sposata, due figli	Salario orario (8-20 ore/settimana)	Collaboratrice specializzata nel commercio al dettaglio	IZFG
<b>Jean-Marc Boursier</b>	20	Svizzera	Celibe, senza figli	Impiego fisso (70%)	Collaboratore specializzato nel commercio al dettaglio	Studenti dell'Università di Berna
<b>Andrea Fankhauser</b>	30	Svizzera	Nubile, senza figli	In passato pagata a ore (40-100%)	Master scuole universitarie	IZFG
<b>Markus Häberli</b>	46	Stato terzo e Svizzera	Sposato, un figlio	Impiego fisso (100%)	Master scuole universitarie	IZFG
<b>Silke Meier</b>	55	UE e Svizzera	Nubile, due figli	Impiego fisso (100%)	Esame universitario, Diploma di commercio	IZFG
<b>Caroline Röthlisberger</b>	51	Svizzera	Sposata, senza figli	Impiego fisso (80%)	Collaboratrice specializzata nel commercio al dettaglio	IZFG
<b>Claudia Schärer</b>	30	Stato terzo e Svizzera	Celibe/nubile, senza figli	Paga oraria (8-20 ore a settimana)	Bachelor scuole universitarie (lavora come ausiliare senza formazione)	IZFG
<b>Silvan Stucki</b>	27	Svizzera	Nubile, senza figli	Paga oraria (8-20 ore a settimana)	Studente di informatica economica (lavora come ausiliare senza formazione)	Studenti dell'Università di Berna
<b>Barbara Tscharner</b>	58	Svizzera	Sposata, due figli	Impiego fisso (40-50%)	Collaboratrice specializzata nel commercio al dettaglio	IZFG
<b>Samuel Wüthrich</b>	28	Svizzera	Celibe/nubile, senza figli	In passato pagato a ore (8-20 ore a settimana)	Coll. Specializ. commercio al dettaglio, studente SUP (operat. sociale)	Studenti dell'Università di Berna

### 3. Il commercio al dettaglio in generale

- È uno dei **settori più vasti** dell'economia svizzera (con circa **240'000** posizioni di lavoro , ovvero equivalenti a tempo pieno, e circa **323'000** occupati/e).
- Questo ramo è caratterizzato da un gran numero di impieghi a tempo parziale (circa **150'000** impiegati *part time*) e da **molte rapporti di lavoro atipici**.
- Rispetto ad altri segmenti dell'economia si tratta di un ramo economico **a bassa retribuzione** (salario lordo mensile [mediano] di **4'761** CHF)
- È un settore prevalentemente femminile (**due terzi sono donne**)
- È particolarmente elevata la quota delle donne impiegate **a tempo parziale (51%** delle donne contro il **25%** degli uomini)

## 4. Risultati empirici

### 4.1 Compiti gravosi e lacune nella formazione

Il personale impiegato nel settore SCO non beneficia di una formazione adeguata per svolgere i nuovi compiti, secondo quanto constatata Markus Häberli:

*«La formazione sarebbe senz'altro utile. Le cose cambiano con grande rapidità nel commercio al dettaglio. La formazione reagisce con troppa lentezza ai cambiamenti rapidi. Se penso alla formazione, alla scuola – che si tratti di tirocinio, perfezionamento o altre opzioni – trovo che tutto il sistema della formazione sia troppo inerte nel seguire il ritmo dei cambiamenti».* **Markus Häberli (46 anni, impiegato fisso)**

### 4.2 Cambiamenti nel contatto con la clientela

I nuovi compiti nel settore SCO modificano il contatto con la clientela.

La diminuzione dei contatti risulta problematica soprattutto per i dipendenti che hanno seguito la formazione nel commercio al dettaglio. Per questa categoria di personale il contatto con la clientela rappresenta un valore identitario forte e la motivazione principale alla base della scelta di questa professione.

*«Mi piace il contatto con i clienti e questo è stato il motivo per cui 40 anni fa ho scelto questa professione, che ancora oggi svolgo con passione (...) Malgrado le tante pressioni. (...) È questo che contraddistingue tutte noi che lavoriamo alla cassa».* **Barbara Tschärner (58 anni, impiegata fissa).**

L'accumulo di compiti da svolgere nello stesso tempo e i controlli non permettono più di avere un contatto vero con la clientela come spiega Claudia Schärer:

*«Ho già detto che alcune persone ormai neanche salutano più. Non sono più costrette ad approcciarti come persona, come succede alle altre casse. Non ci troviamo più a tu per tu con il cliente o la cliente. (...) I clienti abituali che conoscono le cassiere vogliono scambiare qualche parola. I clienti nuovi meno. (...) E se sono stressata e nell'area delle casse ci sono fino a 20 persone, allora sono io che non posso parlare con la gente. Riesco forse a dire un «Buongiorno!» e un «Arrivederci!» o poco più».* **Claudia Schärer (30 anni, impiegata con paga oraria)**

Le cassiere sono considerate diversamente, osservano quasi tutte le persone intervistate:

«Sì, si sentivano commenti stupidi, e – chiaramente - è successo anche a noi: «E tu che ci fai qua, ma sei sicuro di servire ancora a qualcosa?», «Adesso sono io ad azionare la mia

cassa, tu fatti da parte!» (e ride). «Sì, succedeva.» **Andrea Fankhauser (30 anni, ex impiegato pagato a ore)**

Benché la maggior parte dei clienti sia gentile e rispettosa con il personale di vendita, a volte nelle casse SCO si osservano casi di trattamento irrispettoso, che si manifestano anche sotto forma di attacchi verbali o addirittura fisici.

Le donne sono particolarmente esposte alle osservazioni degradanti e sessiste.

«Una volta una mia collega si è presa uno schiaffo da un cliente (...) Questa persona non aveva pagato e poi ha sostenuto di aver provato a pagare, ma che con la carta non funzionava. Allora ha proseguito e le mie colleghe lo hanno fermato dicendogli che non aveva pagato. Lui ha reagito dicendo: «Come si permette di parlarmi così? Io ho pagato!». E quando la mia collega ha ribadito che non aveva pagato, ha risposto: «Non le permetto di parlarmi così!» e le ha dato uno schiaffo in faccia». **Claudia Schärer (30 anni, impiegata con paga oraria)**

Comportamenti che non hanno alcuna conseguenza per i/le clienti, ma che le cassiere devono sopportare:

«Soprattutto donne giovani, ancora in formazione devono sopportare battute e gente che ci prova. Ma non possono dire nulla. Solo un sorriso di circostanza e poi si allontanano. (...) Non è affatto giusto. A cominciare dall'atteggiamento dei clienti: «Sì, ma se lavori nella vendita al dettaglio, devi sopportare certe cose. Il cliente sono io, e basta. Io posso permettermi tutto, altrimenti non torno più. Quella poi, un posto migliore non lo trova». **Claudia Schärer (30 anni, assunta con paga oraria)**

Se questi casi restano un'eccezione e la maggior parte degli intervistati riferisce di contatti con la clientela cortesi, seppur distanziati e anonimi nel settore SCO, è evidente che la mancanza di contatto con i clienti è motivo di rammarico per gran parte delle persone intervistate. Di conseguenza guardano agli sviluppi descritti in modo critico e temono una perdita totale di questo contatto:

«Ormai i clienti tendono a non parlare più con la gente. Vanno alla macchina e via. (...) Noi non possiamo fare nulla per impedirlo. (...) Ma non dobbiamo perdere il contatto con la clientela, sarebbe un peccato, mi fa paura». **Caroline Röthlisberger (51 anni, impiegata fissa)**



### 4.3 Influenza della molteplicità dei compiti e delle funzioni di controllo sulla salute

Il lavoro alle casse di self checkout (SCO) porta una serie di nuovi compiti, tra cui la funzione di sorveglianza e di controllo e la capacità di essere multitasking.

*«Dobbiamo mantenere lo sguardo fisso per accertarci che nel settore SCO tutto vada per il meglio. E sbirciare con qua e là per capire quante persone sono in attesa alle “casse a sedere” e poi dobbiamo tenere d’occhio l’uscita per vedere se qualcuno se ne va senza pagare. Se questo non è stress allo stato puro ... E poi correre di là a riempire i ripiani e al tempo stesso fornire indicazioni e risposte ai clienti, sempre tenendo tutto sotto controllo. (...) Sì ... anzi NO, per una persona sola tutto ciò non è fattile.»* **Eva Amstutz (54 anni, impiegata con paga oraria)**

*«Questo multitasking è impossibile! Devi essere qui e là e fare tutto. (...) In più ti muovi, ma in fondo lo stress è sempre quello... no, anzi, è ancora più stressante rispetto alla cassa dove stai seduta, assolutamente. Perché alla cassa tradizionale vedi la coda, sai che c’è, devi lavorare di più, ma siamo abituate, conosciamo il lavoro e possiamo decidere come farlo. Invece nella cassa SCO può anche succedere di essere una contro 12. Una persona. Contro dodici.»* **Silke Meier (55 anni, impiegata fissa)**

In netto contrasto con lo stress delle ore di punta, nei turni ci sono anche momenti di noia acuta e anche queste fasi sono molto pesanti, come spiega Claudia Schärer:

*«L’aspetto fisico non mi pesa, sono in forma (...). Ma i turni lunghi sono duri mentalmente. Soprattutto nei momenti in cui non c’era nulla da fare. In quei momenti il tempo non passa e ti sembra di non farcela più! Poi realizzi che sono passati solo 17 minuti e continua a non esserci nulla da fare. Devi semplicemente stare lì, non puoi appoggiarti da qualche parte, né sederti. La gente deve vedere che c’è sempre qualcuno che controlla. (...) Spesso all’interno del team ci diamo il cambio ogni due ore. Le donne meno giovani non resistono più a lungo. Alcune hanno ottenuto anche un certificato medico e non devono più stare in piedi nei settori SCO.»* **Claudia Schärer (30 anni, impiegata con paga oraria)**

Questo sforzo teso a lavorare in modo corretto riflette soprattutto l’etica professionale e l’idea di lavoro del personale più anziano. I dipendenti meno giovani soffrono e si sentono sotto stress se non riescono a svolgere i compiti loro affidati. Molti di questi dipendenti reagiscono con rabbia nei confronti delle loro aziende, colpevoli di caricare in modo eccessivo e permanente il proprio personale. Questo trattamento posto in essere dai clienti e dai superiori, da cui i dipendenti non possono difendersi, genera spesso un senso d’impotenza e di perdita di controllo molto gravoso per il personale addetto alle casse:

«Quando ci sono due o tre persone il controllo è possibile, ma quando c'è più gente e sei da sola, non è più fattibile. È evidente che la situazione non sia più gestibile. Non so proprio come abbiano potuto pensare una soluzione del genere (...) Alla stazione ci sono dodici casse di self checkout. (...) A volte mi sento presa in giro. Devi stare lì in piedi e sostanzialmente non devi fare molto. Ma non puoi fare niente». **Claudia Schärer (30 anni, impiegata con paga oraria)**

Un altro dato importante relativo alla salute è dato dal fatto che varie persone intervistate lamentano forti dolori alla schiena dovuti ai turni alle casse SCO troppo lunghi. Silke Meier descrive i problemi delle sue colleghe:

«A volte le colleghe devono lavorare fino a 8 ore nel settore SCO. Almeno quelle che lavorano al 100%. C'è una pausa pranzo e due piccole pause, una al mattino e una al pomeriggio. Si tratta di turni molto lunghi, non ce la fanno tutti. (...) In realtà cerchiamo di darci il cambio ogni due ore. (...) Ma non sempre è possibile. E naturalmente stare in piedi per tempi così lunghi non è salutare. Neanche camminare in tondo tutto il tempo serve a qualcosa». **Silke Meier (55 anni, impiegata fissa)**

#### **4.4 Pressioni crescenti dovute alle misure di risparmio**

L'introduzione delle casse SCO è recepita anzitutto come una strategia finalizzata a razionalizzare posti di lavoro eliminandoli e che serve a incrementare la pressione sul personale affinché lavori nel modo più efficiente possibile.

Lo sfondo di una minaccia incombente e costante contribuisce a intensificare la pressione sul livello di prestazione. Tra gli/le intervistati/e figurano persone che dichiarano di non potersi ammalare o che rischiano di doversi assumere la responsabilità in caso di negligenza nei controlli.

Nel commercio al dettaglio il personale ha scarsissimi diritti di co-decisione e anche il margine di partecipazione attiva alla disposizione del posto di lavoro è esiguo. Di conseguenza, molti tentano di cavarsela in qualche modo, accettando la situazione così come si presenta.

«È la pressione dall'esterno, dall'alto, dai piani alti. Noi siamo una super squadra. (...) Ci aiutiamo a vicenda. (...). Ma la pressione dall'alto è una cosa disumana. (...) Hai meno tempo per lavorare, ma la mole di lavoro è sempre la stessa». **Caroline Röthlisberger (51, impiegata fissa)**

«Nel contempo anche le pressioni sono diventate eccessive, negli ultimi 10 anni sono aumentate costantemente. (...) Nessuno è stato licenziato, a tutt'oggi siamo 40-50 persone, ma sono diminuite le ore prestate dal personale. In altre parole, se 10 anni fa il capo era

*autorizzato a utilizzare 200 ore di lavoro a settimana – un numero che rappresenta solo una stima, non conosco le cifre esatte – adesso forse sono solo 80. Il numero delle persone è quindi rimasto inalterato, ma le ore di lavoro sono meno. La quantità di lavoro è tuttavia rimasta inalterata».* **Barbara Tscharner (58 anni, impiegata fissa)**

Le pressioni sono costanti nell'ottica delle misure di risparmio adottate e creano una forte precarietà. Il personale è assunto sempre meno frequentemente con un contratto fisso, anche i giovani alla fine dell'apprendistato, come testimonia Barbara Tscharner :

*«Non sapere quanti soldi avrai sul conto a fine mese è durissimo, ti può distruggere. (...) Le persone di cui non hai bisogno non costano nulla. Da noi, comunque, assumono solo ancora a paga oraria. Magari un(a) capo- reparto o supplente del capo ottiene ancora un contratto a tempo indeterminato. Al termine dell'apprendistato ti assumono a ore. Ti immagini? A fine tirocinio devi ancora dimostrare quanto vali! E poi – un giorno, forse – ti assumono in pianta stabile».* **Barbara Tscharner (58 anni, impiegata fissa)**

Varie persone intervistate descrivono inoltre uno scenario di forte minaccia dovuto a casi di furto alle casse SCO e alle misure di risparmio sul personale adottate secondo una logica top down:

*«Sì, la responsabilità ce l'appioppano a noi. Poi ci dicono: 'Perché non hai controllato?'. (...) Ma insomma, è impossibile farlo. Un esempio eloquente: dal 1° gennaio 2018 il team deve tagliare complessivamente 100 ore a settimana nel settore cassa – a settimana! (...) Neanche questo è fattibile. Ci abbiamo provato per due settimane, fino a quando anche il responsabile della filiale si è accorto che non era fattibile. Adesso ci hanno restituito 32 ore [dobbiamo tagliare 68 ore a settimana]. Ma non basta. (...) Ricevi [come singolo] note personali nel tuo dossier [se la tua unità non ha raggiunto gli obiettivi]. Se ricevi tre note personali all'interno di un determinato lasso di tempo – diciamo 6 mesi – possono licenziarti. (...) Continuano a ripetercelo».* **Caroline Röthlisberger (51 anni, impiegata fissa)**

## **4.5 Modelli di lavoro basati sul genere**

Le donne sono in netta maggioranza tra il personale che lavora alla cassa. Quasi sempre questi impieghi sono a tempo parziale oppure a ore. Molte lavoratrici non hanno un grado di occupazione sufficiente ed essendo sottoccupate, non riescono a generare un introito sufficiente, per cui sono spesso costrette a svolgere un secondo impiego.

*«A un certo punto, dopo aver lavorato diciamo otto anni, le donne fanno un figlio, poi c'è il congedo di maternità e poi tornano a lavorare al 30-40% alla cassa. Ne conosco tante che hanno fatto un percorso analogo. (...) Alla cassa ci stanno sempre le persone che non vogliono fare altro. Tristemente sono quasi sempre donne. Ma sicuramente anche la*

*flessibilità ha la sua importanza. Un lavoro al 30-40% consente di conciliare con facilità la vita professionale e quella familiare».* **Claudia Schärer (30 anni, impiegata con paga oraria)**

Al contrario, gli uomini vengono impiegati raramente alla cassa e/o hanno buone possibilità di passare dalla retribuzione oraria all'impiego fisso.

*«A livello generale gli uomini sono rari in questo mestiere. I pochi che abbiamo lavorano nel reparto ortofrutta o come magazzinieri. (...) Ma alla cassa non stanno quasi mai. Anche all'interno dei team quello alla cassa è considerato uno pseudo-lavoro. Se non segui un perfezionamento, non puoi fare carriera e rimani sempre alla cassa. E la maggior parte degli uomini che conosco in questo settore vuole una posizione direttiva, quantomeno diventare responsabile di un team».* **Claudia Schärer (30 anni, impiegata con paga oraria)**

*«Se penso alla mia azienda, dove lavora tanta gente, i giovani uomini hanno le chance migliori. Vengono assunti con paga oraria, ma di solito dopo un anno hanno già un posto fisso. (...) Spesso vogliono fare carriera, vogliono una posizione direttiva».* **Silke Meier (55 anni, impiegata fissa)**

Molte donne scelgono di lavorare alla cassa perché si sentono predisposte a questo lavoro e amano il contatto con la clientela. Un grande problema per il personale attivo in questo settore è che spesso il basso grado di occupazione e i rapporti di lavoro con retribuzione oraria non consentono di conseguire salari sufficienti per arrivare a fine mese. Non di rado questo problema viene aggravato dai tagli agli orari di lavoro che impediscono ai dipendenti interessati di lavorare e li spingono in una situazione di sottoccupazione. Anche Eva Amstutz vorrebbe lavorare di più, ma non le accordano altri turni di lavoro:

*«Mi piacerebbe lavorare di più, ma non è possibile. (...) Non conosco le cifre. Noi cassiere normali, assunte a tempo parziale, lavoriamo dalle 8 alle 20 ore a settimana. Ce ne sono 2 o 3 che lavorano al 50%, ma queste informazioni non vengono trasmesse. (...) Non ci sono prospettive di ottenere un grado di occupazione superiore. (...) Vogliono solo gente su chiamata. (...) Adesso ogni mese abbassano le ore per seguire le prescrizioni che vengono dall'alto. Dicono che abbiamo troppe ore. Noi donne rispondiamo sempre che a fine mese dobbiamo pagare le fatture. (...) Le disposizioni vengono da molto in alto. A pagare il conto poi siamo noi donne retribuite con paga oraria. Chi lavora al 100% può continuare a lavorare come prima. (...) Nella nostra filiale lavorano 35-40 persone. Il 50-60% ha un posto fisso. Siamo soprattutto noi cassiere a essere retribuite con paga oraria».* **Eva Amstutz (54 anni, impiegata con paga oraria)**

Barbara Tscharner ha varie colleghe di lavoro che sono addirittura costrette a fare un secondo lavoro per arrivare a fine mese:

*«Ci sono tante donne sposate con figli. Anche se il marito lavora, dicono che non lavorano abbastanza e che vogliono lavorare di più. (...) Ci sono anche colleghe che hanno solo quest'introito. Ma naturalmente non ce la fanno ad arrivare a fine mese. La coperta è troppo corta. Quindi devono cercare un secondo lavoro, magari come donna delle pulizie. Oppure cambiano lavoro del tutto».* **Barbara Tscharner (58 anni, impiegata fissa)**

#### **4.6 Identità professionale e timori per il futuro**

Soprattutto il personale di vendita al dettaglio con una formazione relativamente carente e coloro che vengono impiegati/e regolarmente alle casse SCO considerano le nuove attività come una svalutazione della figura professionale. In confronto ai/alle collaboratori/trici più qualificati/e o alle persone che non vengono impiegate regolarmente nell'ambito SCO, queste persone temono maggiormente che i sistemi di cassa tradizionali vengano soppiantati completamente da nuovi sistemi SCO.

*«Sì, io stessa le utilizzo [le casse SCO]. Naturalmente per chi fa pochi acquisti è un enorme risparmio di tempo. E alleggerisce anche la situazione alle altre casse. (...) C'è la cliente con la spesa settimanale e il cliente che ha solo un paio di articoli e non vuole attendere e chiede se può passare, ma la cassiera ha già iniziato a scansionare gli articoli della cliente precedente. Per questi casi il self checkout alleggerisce sicuramente la situazione, perché consente ai clienti di essere serviti molto più rapidamente. In tale ottica è un risparmio di tempo, ma sì, dai (ride)».* **Andrea Fankhauser (30 anni, ex impiegata con paga oraria)**

*«Ritengo che complessivamente si tratti di una valorizzazione, anche dal punto di vista della percezione da parte dei clienti. Vieni percepita come la donna responsabile per il settore del self checkout, mentre la cassiera fa davvero un lavoro come addetta a una catena di montaggio. C'è chi dice 'può farlo chiunque'. (...) Ma penso veramente che al self checkout vieni percepita piuttosto come persona responsabile di qualcosa. Sei tu che hai la scheda magica, con cui cambi modalità e introduci gli sconti. Sei allo stesso livello».* **Silke Meier (55 anni, impiegata fissa)**

Le lavoratrici e i lavoratori meno formati che operano nell'ambito SCO percepiscono questa attività come una svalutazione del mestiere:

*«Sì, forse abbiamo capito ancora di più che noi e il nostro lavoro siamo sostituibili. Ti rendi conto che il lavoro che fai può essere fatto da un computer».* **Caroline Röthlisberger (51 anni, impiegata fissa)**



*«Quello che noto è che le cassiere preferiscono stare dietro alla cassa piuttosto che al self checkout. Dietro alla cassa sei già qualcuno. Sei la persona di cui ho bisogno per uscire. Al self checkout sei una persona qualsiasi che cammina in tondo e di cui non ho bisogno. Penso che le cassiere lo sentano».* **Claudia Schärer (30 anni, impiegata con paga oraria)**

Questa sensazione di svalutazione della professione dovuta ai sistemi delle casse digitali genera spesso timori per il futuro. Anche Eva Amstutz teme ad esempio per il suo posto di lavoro. *«Sì, sicuramente c'è il timore di perdere il posto di lavoro prima o poi. (...) Anche le colleghe di altre filiali temono che i loro posti di lavoro vengano cancellati e che subiscano continuamente tagli delle ore di lavoro. Il self checkout è il futuro. (...) Il nostro capo veglia su di noi e si assicura che non ci licenzino, che possiamo mantenere i nostri posti di lavoro, ma alla fine anche lui deve fare quello che gli dicono dai piani alti. (...) Ma per le cassiere la paura è onnipresente. Come sarà il futuro?»* **Eva Amstutz (54 anni, impiegata con paga oraria)**

*«Ma le casse normali non saranno mai abolite completamente. Non sarebbe possibile. Perché poi sorgerebbe la domanda: se devo andare al supermercato e scegliere la merce, scansionare gli articoli, pagare e imbustare, non ho contatti con altre persone. Ma a quel punto perché dovrei andare a fare la spesa di persona? Mi conviene ordinare le cose in internet. (...)».* **Claudia Schärer (30 anni, impiegata con paga oraria)**

*«Ci sarà sicuramente uno spostamento, ma ci sarà sempre bisogno di gente in carne e ossa, perché le macchine non possono svolgere il lavoro con i generi alimentari o perlomeno non ancora. C'è bisogno di qualcuno che si accerti che i prodotti non siano scaduti o che le mele esposte siano ancora buone. I ruoli cambiano alle casse con tutto quello che c'è da fare, c'è qualcuno che deve gestirlo. Ecco perché per me le persone non possono scomparire del tutto».* **Samuel Wüthrich (28 anni, ex impiegato con paga oraria)**

I dipendenti che lavorano spesso nel settore SCO e vivono di quest'attività tendono a essere più pessimisti rispetto al futuro del lavoro alle casse del commercio al dettaglio: *«Come dice il mio capo: "Il futuro è il self checkout, tra 20 anni esisterà solo questo tipo di cassa". È questo il futuro, non solo qui, ma ovunque. Fa paura. Immaginate le tante persone anziane che non conoscono le macchine e all'improvviso si ritrovano a doverle utilizzare. Come dovrebbe funzionare? Magari tutto in inglese. Non capirebbero nulla».* **Eva Amstutz (54 anni, impiegata con paga oraria)**

## 5. Intervento raccomandato

Sulla base dei risultati illustrati, qui di seguito vengono presentati gli interventi raccomandati per strutturare in modo positivo i posti di lavoro del commercio al dettaglio nell'ottica dell'attività delle casse di self checkout e self scanning:

### Migliori condizioni di lavoro

I posti di lavoro del commercio al dettaglio sono caratterizzati da un elevato numero di posti di lavoro a tempo parziale e rapporti di lavoro atipici – anche e soprattutto nel settore SCO. Onde contrastare i posti di lavoro precari, la legislazione dovrebbe introdurre misure **contro la penalizzazione del lavoro a tempo parziale** e per un ampio **accesso del personale part time alle prestazioni delle assicurazioni sociali**. Le aziende dovrebbero inoltre **assumersi la loro responsabilità nei confronti del personale** e accordare **condizioni di lavoro** che prevedano gradi di occupazione sufficienti a coprire il **minimo vitale**.

### Salari adeguati e parità salariale

I salari del commercio al dettaglio sono piuttosto bassi se paragonati alle retribuzioni di altri rami professionali. Spetta alle imprese versare **salari sufficienti a coprire il minimo vitale**. Inoltre, rispetto ai colleghi di sesso maschile le donne hanno in parte salari sensibilmente più bassi. Nel settore delle casse, caratterizzato da posti di lavoro particolarmente malpagati, le donne sono particolarmente numerose. La situazione qui descritta impone l'adozione di misure politiche mirate **contro la discriminazione salariale sistematica delle donne**. In tale ottica i grandi distributori, che annoveriamo tra i maggiori datori di lavoro della Svizzera, sono chiamati a svolgere un ruolo pionieristico.

### Rapporti di lavoro pianificabili

Onde contrastare la crescente flessibilizzazione del mondo del lavoro del commercio al dettaglio, che va quasi esclusivamente a scapito dei dipendenti dell'area esaminata, le aziende sono chiamate a creare rapporti di lavoro che garantiscano ai propri dipendenti **orari di lavoro e incarichi pianificabili e non illimitati**. Al fine di prevenire gli abusi, una simile garanzia dovrebbe essere ancorata nei contratti collettivi di lavoro.

### Compiti fattibili nel settore SCO

A causa del dilagante fenomeno del multitasking, il personale addetto alla cassa è esposto a sollecitazioni crescenti. Le aziende dovrebbero pertanto mettere il personale **in condizione**

**di svolgere i compiti nel settore SCO**, in particolare **definendo un numero massimo di casse** da gestire per dipendente e **rinunciando alla previsione di funzioni doppie impossibili da svolgere** (come la gestione simultanea delle casse convenzionali e delle casse SCO). Una chiara regolamentazione dovrebbe inoltre continuare a stabilire che la **responsabilità dei furti spetta alle aziende, non al personale**.

## **Perfezionamento, riqualifica e occupazione futura del personale di cassa**

Onde sviluppare in modo positivo il profilo professionale del personale del commercio al dettaglio, è necessaria una **solida formazione** per la gestione dei sistemi SCO e dei relativi ambiti di responsabilità, in particolare nell'ottica della funzione di controllo da svolgere (ad esempio formazione sulle strategie di de-escalation e risoluzione dei conflitti nei rapporti con i clienti). S'impone inoltre un **miglioramento generale dell'accesso** del personale addetto alla cassa **alla formazione e al perfezionamento professionale**. Le aziende dovrebbero garantire contrattualmente che il personale non più necessario alle casse possa essere **trasferito ad altri reparti e riqualificato** di conseguenza. Per quanto riguarda la carriera femminile, sostanzialmente urge **migliorare la promozione della carriera delle donne** per dare loro maggiori opportunità di avanzamento e la possibilità di assumere compiti di responsabilità.

## **Salute sul posto di lavoro nel commercio al dettaglio**

Con riferimento allo stress fisico nel settore SCO, le aziende dovrebbero adottare misure per **proteggere la salute dei dipendenti del commercio al dettaglio**. Tali provvedimenti dovrebbero includere una **riduzione della durata dei turni, una riduzione dei posti alle casse SCO** e la **possibilità di sedersi durante il lavoro** per evitare posture stressanti. Il personale dovrebbe inoltre avere la possibilità di partecipare alla definizione dei piani di lavoro e di esprimere i propri desideri.

## **Tutela dalle aggressioni**

Dai risultati emerge che i dipendenti del commercio al dettaglio auspicano un **maggiore sostegno da parte della propria azienda** nell'ottica di una **maggiore protezione dagli attacchi contro le aggressioni dei clienti**. Questa riflessione vale soprattutto per le donne.



**Il Sindacato.  
Die Gewerkschaft.  
Le Syndicat.**

Allegato: Risoluzione della Conferenza del commercio al dettaglio Unia del 27.8.2018

## **Le casse automatiche devono costituire un vantaggio anche per il personale di Coop!**

Sulla base dei risultati dello studio dell'Università di Berna, le commesse e i commessi che hanno partecipato alla Conferenza del commercio al dettaglio chiedono:

1. **Salari più elevati, in particolare per le donne, che sono sovrarappresentate nel lavoro alla cassa:** i nuovi compiti concernenti l'istruzione, il controllo e la sorveglianza dei/delle clienti devono essere riconosciuti sul piano salariale, tanto più che l'SCO (Self Check Out) permette di risparmiare sul personale.
2. **Migliore protezione della salute e dell'integrità psico-fisica del personale attivo nel settore SCO:** turnazione più frequente (al massimo turni di 3 ore alle casse SCO, alternando altre attività), regolamentazione relativa alle sostituzioni, possibilità di sedersi, calzature anatomiche (modificare il regolamento relativo all'abbigliamento), massimo 3-4 casse SCO da sorvegliare, nessun servizio misto all'interno di un turno (cassa normale e in più sorveglianza di una cassa SCO).
3. **Regolamento chiaro dell'azienda:** definizione di regole in materia di responsabilità del personale in caso di furto e truffa, che non abbiano un carattere sanzionatorio e pongano fine alle minacce di ammonimento. Il ruolo della cassiera deve essere chiaramente definito: il personale di vendita non deve assumere i compiti del personale di sicurezza. Non è né abilitato, né formato per farlo.
4. **Impegno di Coop a valorizzare e tutelare il personale addetto al settore SCO e tutti le/i dipendenti interessate/i parzialmente o direttamente dalla digitalizzazione.**
5. **Ampliamento dell'offerta di perfezionamento in materia di digitalizzazione per tutti:** il perfezionamento nel settore della digitalizzazione deve servire a salvaguardare ulteriori impieghi. Nel settore SCO il personale deve seguire una formazione esterna di almeno mezza giornata prima del primo impiego, come avviene per il lavoro alle casse normali. La formazione non deve avere come oggetto solo gli aspetti tecnici, ma anche il diverso rapporto con i clienti, i nuovi compiti di controllo e sorveglianza, le possibili strategie di risoluzione dei conflitti e i metodi di protezione, soprattutto per le donne.
6. **Riduzione dei rapporti di lavoro precari:** garanzia di contratti di lavoro fissi e grado di occupazione atto a garantire il minimo vitale.
7. **Orari di lavoro prevedibili:** l'utilizzo di casse automatiche dovrebbe servire a migliorare l'organizzazione del lavoro (la pianificazione deve rispettare la regola dei 14 giorni) e ridurre la frammentazione dei piani dei turni.
8. **Maggiore coinvolgimento del personale nell'organizzazione del lavoro nel momento in cui sono introdotte nuove tecnologie.**
9. **Migliore protezione dagli attacchi sessisti e razzisti da parte dei clienti attraverso la responsabilizzazione e la sensibilizzazione dei dirigenti rispetto al tema: Accesso**

diretto, senza alcun passaggio attraverso le gerarchie, a un'istanza di debriefing e di mediazione. L'azienda deve inoltre impegnarsi a lanciare una campagna indirizzata alla clientela.

10. **Misure contro la discriminazione delle donne:** retribuzione, carriera, possibilità di carriera.



**UNIA**

**Segretariato centrale Unia  
Settore Terziario  
Weltpoststrasse 20  
Casella postale 272  
3000 Berna 15**

**[www.unia.ch/self-scanning](http://www.unia.ch/self-scanning)**