

# Contro il taylorismo digitale. Perché e come governare l'asimmetria di potere e informazioni tra aziende e lavoratori/lavoratrici

Ifeoma Ajunwa, *The Quantified Worker. Law and Technology in the Modern Workplace*, Cambridge University Press, Cambridge, New York, 2023, p. 461.

## Parole chiave

Lavoratore quantificato, intelligenza artificiale, taylorismo digitale

Luciano Petullà è uno studioso di sociologia dei media nonché professionista di tecnologie della comunicazione e dell'informazione (ICT). Su tali ambiti ha scritto saggi in opere monografiche e collettanee, pubblicando interventi anche sul proprio blog ([www.lucianopetulla.net](http://www.lucianopetulla.net)) ([luciano@lucianopetulla.net](mailto:luciano@lucianopetulla.net)).

Nella vita delle persone, il lavoro ha un ruolo essenziale sia dal punto di vista pratico – acquisire un reddito, conseguire competenze e capacità, strutturare il tempo – che di crescita personale e sociale – diversificazione dell'esperienza, ampliamento dei

contatti sociali, rafforzamento dell'identità sociale. Tutto ciò che influenza il mondo del lavoro, anche nella sua capacità di redistribuire ricchezza nella comunità, ha quindi risvolti sociali così importanti che ogni cambiamento all'orizzonte è motivo di

dibattito e preoccupazione. Tra i temi che ultimamente tornano come fonte di inquietudini vi è quello dell'automazione, spinta dall'avvento delle nuove e sofisticate tecnologie dell'Intelligenza Artificiale (IA). Alimentata e addestrata da quantità incommensurabili di dati registrati e raccolti su ogni sorta di fenomeni e attività svolte nel nostro vivere digitale, l'IA incorporata in agenti fisici (robot) e immateriali (applicazioni software) automatizza e integra compiti e procedure lavorative sempre più complesse. Il pericolo reale di un più o meno imminente restringimento delle possibilità di impiego umano in molti ambiti, inclusi quelli di natura prettamente intellettuale, ha stimolato un gran numero di analisi e pubblicazioni.

Senza proiettarsi in qualche orizzonte futuribile, l'autrice del libro Ifeoma Ajunwa – esperta legale, sociologa e studiosa di IA, nonché professoressa alla University of North Carolina School of Law – si è convinta che la nostra realtà tecnologica quotidiana sia già così pregnante e invasiva che è urgente indagarne i risvolti sul lavoro delle persone

– spesso impreparate e sprovviste di protezione legale di fronte a procedure il cui funzionamento è oltretutto tenuto segreto. Il libro, focalizzato sugli Stati Uniti, è il risultato di sei anni di riflessioni e indagini sull'emergenza di una nuova era nei luoghi del lavoro, da lei definita del “lavoratore quantificato”, in cui per un'azienda è possibile agire autonomamente attraverso software intelligenti che astraggono le realtà individuali e sociali delle persone, senza preoccuparsi di aprire un confronto pubblico sulle nuove pratiche introdotte.

Una delle sue prime esperienze si riferisce al reinserimento in società di soggetti che avevano avuto problemi con la giustizia. Intervistandoli, ha riscontrato che tutti mostravano un odio comune per i computer. All'inizio l'autrice pensava fosse una reazione a un possibile *gap* rispetto a ciò che le aziende contattate chiedevano in termini di *skill*. Invece, le rimozioni erano contro un sistema di assunzioni ormai automatizzato, dove a farla da padrone sono le procedure computerizzate con domande secche e precise, spesso anche esplicitamente riferite

a eventuali problemi giudiziari. Eppure queste persone erano state coinvolte in corsi in cui, al fine di un reinserimento, erano state preparate a costruirsi un certo capitale sociale e culturale. Avevano imparato come vestirsi per un'intervista, come stringersi le mani in maniera ferma, come cercare un contatto con gli occhi e trasmettere fiducia. Come esprimersi professionalmente e spiegare le circostanze del loro passato giudiziario. Come trasmettere la verità sulla loro incarcerazione in maniera da renderli empatici alla persona che intervistava. Ma, dopo l'invio di centinaia di moduli in internet e la mancanza di risposte, "cominciavano a rendersi conto che nulla di tutto ciò aveva importanza. A differenza di un manager umano, l'IA sotto forma di assunzioni automatizzate manca di discrezione. È un guardiano insensibile e implacabile" (p. 3). Per essere chiari, il libro affronta un problema che non riguarda solo specifiche minoranze, ma ormai praticamente la maggior parte delle persone impiegate non solo negli Stati Uniti ma, data la diffusione dei modelli economici e politici neoliberali, in tutto

il mondo – gli *hiring system*, ad esempio, piattaforme tecnologiche che selezionano autonomamente le persone scandagliando *curriculum* scritti e video interviste alla ricerca di indizi, espressioni, toni e inflessione di voci, ecc. vengono utilizzate da tempo dalle più grandi aziende statunitensi, spesso multinazionali – e bisogna essere ingenui per pensare che non si utilizzino altrove.

Scopo dell'autrice è suonare un "campanello di allarme" per l'intensità e il grado in cui le tecniche di quantificazione del lavoro e delle persone impiegate – ingegnerizzate e automatizzate sotto la definizione ombrello dell'IA – si sono infiltrate nei luoghi del lavoro, creando una condizione di dominio (sorveglianza e automazione) in cui non vi è posto per la dignità, l'autonomia e le esigenze di chi vi lavora – per dirla con l'autrice, la tendenza del taylorismo digitale è "ignorare la *Gestalt* del lavoratore per favorire invece i numeri su uno schermo" (p. 3). Pur inquadrando i problemi tra presente e passato in termini storici e teorici – teorie del *management* scientifico e taylorismo, fordismo e studi sociali in

fabbrica, lotte sindacali, etica del lavoro e origine di *framework* legali –, l'autrice entra nel merito di questioni e casi concreti, provando anche a fornire risposte su come affrontare le problematiche che rimangono drammaticamente aperte – per le novità dei modi di ingegnerizzare e gestire lavoro e persone – rispetto alle leggi e tutele legali costruite a partire dall'era industriale.

Il libro è diviso in quattro sezioni. La prima argomenta le origini ideologiche – in nome sia del profitto che del controllo – che stanno dietro al bisogno di quantificare 'scientificamente' prima il lavoro – con il taylorismo e le sue forme pratiche – e oggi il lavoratore stesso nella sua interezza psico-fisica grazie ai dati raccolti e generati da braccialetti elettronici, sensori vari, microcircuiti sottopelle, cellulari, visori, *scanner body*, strumenti con chip RFID, applicazioni geo-referenziali e *social*, registrazioni di telefonate, cattura dei tasti battuti sulle tastiere, ma anche dai programmi aziendali a tutela del benessere. La seconda parte si occupa delle gestioni meccanizzate dei lavoratori in termini di assunzione,

sorveglianza e valutazione, sempre più delegate alle tecnologie IA. Si analizzano quindi le piattaforme tecnologiche di *hiring system* e le loro derive discriminatorie, così come gli aspetti di responsabilità legale – anche i *test* di personalità somministrati in queste fasi fanno parte dell'indagine, in quanto possono violare le leggi della *privacy* o essere un fattore discriminante per candidati mentalmente non tipicizzati o malati. La selezione automatizzata tramite analisi computerizzate di interviste video è presa in considerazione per dimostrare le rilevanti carenze di quelle pseudo-scienze quali l'analisi facciale e il riconoscimento emotivo, che ci riportano indietro ai tempi della frenologia o dell'eugenetica, promuovendo discriminazioni contro gruppi protetti, mentre si rivelano purtroppo poco contrastabili per i limiti della legislazione vigente. La storia della sorveglianza dei lavoratori sul posto di lavoro e le relative teorie sono invece esplicative della pratica di ignorare i loro diritti alla *privacy* e alla dignità quando sono nei luoghi d'impiego. Altre fonti di possibili discriminazioni prese in

considerazione sono i programmi che le aziende dedicano al benessere della persona, dove spesso si richiedono *test* genetici, così come la grande quantificazione di dati legati alla salute nata con le problematiche del Covid. La parte terza si concentra sulle tecnologie utilizzate nello svolgimento dei compiti lavorativi ai fini della quantificazione, in quanto possono facilitare diverse forme di discriminazione sfidando le direttive di molte leggi in vigore, ad esempio quelle sulle uguali opportunità e su forme antidiscriminatorie. In particolare, vi è un *focus* sulle tecnologie indossabili (*wearable technologies*), il cui uso cancella i confini tra lavoro e tempo libero. Esse sono dibattute sotto vari aspetti: per i problemi legali riguardo alla proprietà dei dati e al loro controllo; per il loro uso errato; per l'abuso che se ne fa; per la perdita della *privacy* e dell'autonomia da parte di chi lavora. Oltretutto, nei casi presi in esame si ripresenta il perenne problema dei pregiudizi razziali, dato che la quantificazione si rivela per certi gruppi ingegnerizzata in modo diverso. L'ultima sezione, la quarta, tratta

delle questioni etiche e di nuovi modelli legali per affrontare il problema della quantificazione di chi lavora. In essa, si analizzano le idee del filosofo John Rawls sulla giustizia, allo scopo di reclamare per chi lavora un impiego che abbia senso, che dia potere e forme di autonomia, e si formulano proposte capaci di assicurare che le tecnologie del posto di lavoro non contribuiscano a sottomettere chi vi opera.