UNIVERSITÉ DE GENÈVE

Archive ouverte UNIGE
https://archive-ouverte.unige.ch

Chapitre de livre 2020

Published version Open Access

This is the published version of the publication, made available in accordance with the publisher's policy.

Mobilitazioni sulla frontiera della digitalizzazione del lavoro: il caso dei riders tra Berna e l'Europa

Bonvin, Jean-Michel; Cianferoni, Nicola; Cuppini, Niccolò; Dif-Pradalier, Maël; Perrig, Luca

How to cite

BONVIN, Jean-Michel et al. Mobilitazioni sulla frontiera della digitalizzazione del lavoro: il caso dei riders tra Berna e l'Europa. In: La digitalizzazione del lavoro. Sguardi globali, nuove forme e nuovi attriti, impatto sul lavoro sociale. SUPSI (Ed.). Lugano : SUPSI, 2020. p. 31–39. doi: 10.5281/ZENODO.4301607

This publication URL: https://archive-ouverte.unige.ch/unige:159168
Publication DOI: 10.5281/ZENODO.4301607

© The author(s). This work is licensed under a Creative Commons NonCommercial-ShareAlike (CC BY-NC-SA 4.0) https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0

Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana
Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale

SUPSI

La digitalizzazione del lavoro

Sguardi globali,
nuove forme e nuovi attriti,
impatto sul lavoro sociale

A cura di
Niccolò Cuppini e
Maël Dif-Pradalier

www.supsi.ch/deass

Prefazione 3
Spartaco Greppi

Introduzione 6
Niccolò Cuppini e Maël Dif-Pradalier

La Fabbrica-rete e il nuovo-vecchio lavoro: alienazione, sussunzione e pluslavoro 9
Lelio Demichelis

Nuovi modi di mobilità umana: gig economy e lavoro sulle piattaforme 22
Alice Baudino e Ivan Ureta Vaquero

Mobilitazioni sulla frontiera della digitalizzazione del lavoro: il caso dei riders tra Berna e l'Europa 31
Jean-Michel Bonvin, Nicola Cianferoni, Niccolò Cuppini, Maël Dif-Pradalier, Luca Perrig

Della platform economy, delle competenze e della cittadinanza: spunti e scenario del progetto europeo PLUS in tempi di pandemia 40
Filippo Bignami

Il lavoro sociale in connessione all'epoca della digitalizzazione. Conversazioni fra ricerca e pratica sociale 51
Gregorio Avilés, Fabio Lenzo, Claudio Mustacchi, Anja Gafner, Danuscia Tschudi

Economia, genealogia e conflitti del capitalismo delle piattaforme 60
Antonio A. Casilli

Quest'opera è rilasciata con licenza Creative Commons Attribuzione – Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale. Per leggere una copia della licenza visita il sito web http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/.

Many research streams reported in this publication were funded by European Union, Horizon 2020 research and innovation programme, "Platform Labour in Urban Spaces: Fairness, Welfare, Development" (https://project-plus. eu), Grant Agreement No. 822638.

Revisione a cura di Sarah Neri
Grafica a cura del Laboratorio cultura visiva

Prefazione

di Spartaco Greppi

Il mondo del lavoro e le sue trasformazioni costituiscono un importante filone di studio del Centro competenze lavoro, welfare e società (CLWS) del Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale (DEASS) della SUPSI. Fin dalla sua creazione nel 1998, il CLWS ha svolto numerose ricerche che hanno messo al centro dell'analisi la natura e l'organizzazione del lavoro, i modi di produzione di benessere e gli intrecci con le politiche sociali, così come i processi di inclusione e esclusione sociale (Greppi, 2017; Greppi et al., 2019). Il tema dei processi di digitalizzazione e del loro impatto sul lavoro in generale e sul lavoro sociale in particolare, è anch'esso entrato a far parte del campo d'azione dei ricercatori e delle ricercatrici del Centro (Dif-Pradalier & Greppi, 2018). Il ciclo seminariale di cui possiamo leggere i contributi nel presente e-book si inserisce perfettamente in questo filone di studio iniziato più di vent'anni fa, dandogli continuità e rilanciandone le principali tematiche, prima fra tutte quella della nuova centralità della digitalizzazione nella cosiddetta *economia delle piattaforme*, intesa come realtà composita fondata su varie forme di lavoro fornite attraverso l'intermediazione di una tecnologia digitale e estese reti di comunicazione e trasferimento di dati.

Gli elementi costitutivi dell'*economia delle piattaforme* sono innanzitutto:

- *il lavoro on-demand* fornito attraverso una piattaforma che favorisce il contatto fisico con i clienti. Gli esempi sono numerosi e riconducibili al settore del food delivery, del trasporto passeggeri e dei servizi domestici. Deliveroo, Uber, Lyft, TaskRabbit, Handy, Wonolo sono le piattaforme labour-based e location-based più note;
- il *crowdwork*, dove la prestazione lavorativa è svolta da remoto senza interazione fisica tra clienti e lavoratori, i quali possono essere utenti connessi da ogni parte del mondo. Queste piattaforme labour-based e web-based offrono una serie di compiti e micro attività come, per esempio, identificare e etichettare immagini; trascrivere o tradurre documenti scritti, audio e video; raccogliere e elaborare dati; filtrare e moderare attività in rete; gli esempi paradigmatici sono: Amazon Mechanical Turk (AMT), Clickworker, Crowdflower, Jovoto, Microtask, Topcoder, Upwork.

Le due forme di lavoro appena descritte coincidono con la *gig economy*, così come definita da De Stefano (2016). Ad esse è possibile aggiungere una terza forma di lavoro che contribuisce a caratterizzare ulteriormente l'economia delle piattaforme, ossia:

- le attività di noleggio o scambio di beni svolte su piattaforme basate sul capitale, come nel caso di Airbnb, o sulle cosiddette *sales platforms*, come eBay e Etsy, che consentono alle persone di guadagnare denaro vendendo i loro oggetti usati o le proprie produzioni.

Queste tre attività costitutive dell'economia delle piattaforme sono remunerate, anche se a volte modestamente, e contribuiscono ad alimentare il sistema delle piattaforme con la fornitura di dati e informazioni, anche personali, che le piattaforme analizzano e capitalizzano.

Alle forme di lavoro che generano una remunerazione per la persona, si aggiungono altre attività creatrici di valore, ma distinte dalle precedenti. Come esemplificato da Casilli (2017) si tratta di:

- attività svolte sulle piattaforme attive nella comunicazione e nell'intrattenimento basate su comunità di produttori e consumatori che scambiano testi, video, musica, nonché consigli, supporto e conoscenza; queste attività non sono remunerate, se non in casi particolari, ma consentono alle piattaforme di estrarre profitti commerciali. Gli esempi più noti sono Facebook, YouTube, LinkedIn, Google, tra gli altri;
- attività di fornitura di dati comportamentali attraverso oggetti connessi e ambienti smart nell'ambito del cosiddetto *Internet of Things*.

Infine è opportuno citare un'ultima attività che solo apparentemente si discosta da quelle citate in precedenza, ossia il cosiddetto *consumer labour*, inteso come la partecipazione alla produzione dei beni e servizi che consumiamo. La stampa della carta d'imbarco, il montaggio di mobili, l'acquisto di biglietti online, la produzione in proprio di fotografie che una volta erano prodotte da un professionista, la pratica di organizzare in proprio le vacanze: queste e tante altre attività analoghe in espansione, consistono nel mettere al lavoro il consumatore chiedendogli uno sforzo produttivo non remunerato che prima lo era.

Di questo pluriverso di attività, svolte da una miriade di persone sparse in tutto il mondo, Riccardo Staglianò (2016; 2018) ne fa un'avvincente narrazione.

Ma quanto è estesa l'economia delle piattaforme? Le statistiche esistenti riguardanti il mercato del lavoro non sono adatte a valutare il fenomeno dell'economia delle piattaforme per diversi motivi. Di solito i lavori svolti in rete si affiancano ad un'altra occupazione e quindi la persona sollecitata in occasione delle inchieste campionarie sulle forze di lavoro sul modello di quelle realizzate dall'ILO[1] tende a non dichiarare di lavorare a favore di una piattaforma (Kässi & Lehdonvirta, 2018). Quando, invece, l'attività in piattaforma è l'impiego principale per la persona, esso può essere ugualmente escluso dalle categorie rilevate che prevedono finestre temporali molto specifiche, come nel caso delle inchieste realizzate secondo i criteri ILO (è occupata la persona che ha lavorato almeno un'ora nella settimana precedente l'inchiesta). Un altro aspetto concerne il fatto che la persona non considera la propria attività sulle piattaforme come un lavoro e, pertanto, tende a non dichiararlo nelle indagini specifiche (Giorgiantonio & Rizzica, 2018). Ciò è vero in particolare nel caso delle *sales platforms* e delle piattaforme attive nella comunicazione e nell'intrattenimento (Holts, 2013, p. 35). Inoltre, le rilevazioni statistiche esistenti non permettono di distinguere i guadagni legati al lavoro online dagli altri redditi guadagnati. Infine, le inchieste riguardanti il mercato del lavoro rilevano unicamente dati relativi alla popolazione residente, mentre il lavoro su piattaforma ha un'azione mondiale.
Non stupisce quindi che ancora recentemente uno studio realizzato su dati della rilevazione sulle forze di lavoro in Svizzera (RIFOS) sosteneva che non esistono prove empiriche che attestino una crescita dell'*economia delle piattaforme* come fonte primaria di attività (Mattmann et al., 2018, p. 26). Eppure, nello stesso periodo un'inchiesta effettuata dall'Università di Hertfordshire e Ipsos MORI, in collaborazione con la Foundation for European Progressive Studies (FEPS), UNI Europa e syndicom (Huws et al., September 2017), ha fatto emergere un'elevata quanto sorprendente partecipazione degli svizzeri e delle svizzere all'*economia delle piattaforme*, soprattutto se confrontata con la realtà degli altri paesi esaminati nel sondaggio. Ben il 32,2% degli svizzeri e delle svizzere in età compresa tra 16 e 70 anni ha dichiarato di aver cercato un impiego nell'*economia delle piattaforme* per aziende come Upwork, Uber o Handy, mentre il 18,2% ha effettivamente trovato un tale impiego – ossia 1.090.000 persone – benché per la maggioranza si è trattato solo di lavori occasionali. Nonostante ciò, per una consistente minoranza l'*economia delle piattaforme* rappresenta l'unica o la principale fonte di reddito. Si tratta rispettivamente del 12,5% (equivalente a 135.000 persone) e del 26,1% (equivalente a 280.000 persone) degli intervistati.
Le rilevazioni statistiche hanno certamente ancora dei limiti che non consentono di intercettare compiutamente le nuove forme di lavoro, ossia quelle che si distanziano dal modello tradizionale ereditato dall'epoca di forte industrializzazione seguita alla Seconda guerra mondiale nella quale il lavoro salariato in fabbrica era considerato il principale fattore di crescita economica (Sengenberger, 2011), tanto da assurgere a simbolo di quell'epoca.
Oggi è assolutamente necessario rivedere il modo in cui rileviamo i lavori svolti nell'economia, e quindi l'occupazione, e il modo in cui valutiamo la loro incidenza sulla ricchezza prodotta. Ma come sostiene Desrosières (2010 [1993]), i dati utilizzati per misurare e quantificare un fenomeno sociale devono essere prodotti perché non esistono a priori. Questa produzione presuppone l'accordo sull'oggetto da misurare e le procedure di misurazione. In quest'ottica, gli istituti statistici stanno sviluppando nuovi e avanzati strumenti di rilevazione che consentano di riflettere con precisione e accuratezza le nuove forme di lavoro indotte dalle trasformazioni in corso e dall'avvento dell'*economia delle piattaforme*.
La Rilevazione sulle forze di lavoro in Svizzera (RIFOS), che rappresenta la principale fonte statistica del mercato del lavoro a livello nazionale, ha promosso nel 2019 un breve modulo descrittivo sull'*economia delle piattaforme*. I dati raccolti dall'Ufficio federale di statistica sembrano confermare il ruolo ancora marginale dell'*economia delle piattaforme* in Svizzera. Infatti, secondo UST (2020), nel 2019 soltanto l'1,6% della popolazione di età compresa tra 15 e 89 anni (ovvero 116.000 persone) ha dichiarato di avere, nei 12 mesi precedenti la rilevazione, fornito lavoro tramite piattaforme digitali, aver dato in affitto una camera, un appartamento o una casa o venduto merci. Tuttavia, dirimente non è il numero di persone che affermano di svolgere un'attività nell'*economia delle piattaforme*.

La massima flessibilità e la disponibilità permanente sulle quali si basa il lavoro nell'*economia delle piattaforme*, hanno un impatto che va ben oltre il mondo dell'*economia delle piattaforme*.
I modi di lavorare, remunerare e organizzare la produzione che contraddistinguono l'*economia delle piattaforme*, si stanno diffondendo a tutti i settori del sistema di produzione. Questo processo di diffusione si sta compiendo su vasta scala mutuando dall'*economia delle piattaforme* le caratteristiche di rete, i sistemi di razionalizzazione dei processi produttivi e le forme di controllo del lavoro attraverso procedure di valutazione e di misura della prestazione lavorativa (Staab, 2019; Collier, 2020). Aspettare accanto allo smartphone o al pc di essere chiamati per svolgere una prestazione lavorativa, remunerata senza considerare nulla se non i tempi effettivi di esecuzione della prestazione, si sta affermando in molti altri settori e non riguarda esclusivamente coloro che svolgono un'attività precaria, occasionale o temporanea. Coinvolge anche coloro che esercitano un lavoro part time e restano in attesa di una richiesta di rientrare in sevizio in caso di necessità, ma anche chi è occupato a tempo pieno, nella misura in cui è disposto a lavorare la sera e il fine settimana anche da casa, anche sconfinando i perimetri contrattuali.
In Svizzera e nel mondo il numero di lavoratori attivi nell'*economia delle piattaforme*, benché ancora relativamente modesto, è già oggi statisticamente significativo ed è destinato ad aumentare rapidamente nei prossimi anni

[1] L'International Labour Organization (ILO) è un'agenzia delle Nazioni Unite con sede a Ginevra, la quale dal 1919 riunisce governo, lavoratori, sindacati e datori di lavoro di 187 paesi membri al fine di stabilire norme internazionali, sviluppare policies e promuovere programmi volti a garantire un lavoro dignitoso per tutte e tutti i lavoratori.

(Schor et al., 2020). È quindi poco probabile che il mercato del lavoro "tradizionale" rimanga impermeabile ai modi di lavorare nell'*economia delle piattaforme*, confinando quest'ultima ai margini dell'economia globale. In quest'ottica si può dunque parlare di una centralità paradigmatica dell'*economia delle piattaforme* nel processo di ridefinizione dei rapporti tra capitale e lavoro. Il lavoro sociale non può certamente sfuggire a questo processo. È da tempo infatti che la digitalizzazione interessa i lavoratori e le lavoratrici del sociale. Da un lato le trasformazioni in corso impattano già oggi e impatteranno ancora di più in futuro sulle pratiche professionali del lavoro sociale. Dall'altro, queste stesse trasformazioni stanno cambiando in modo strutturale il funzionamento del mondo del lavoro e le condizioni di impiego, comprese quelle degli operatori e delle operatrici sociali, anch'essi esposti agli stessi rischi dei loro utenti (Cavadini et al., 2017).

Bibliografia

Bean, C. (2016). *Independent review of UK economic statistics: final report*. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/507081/2904936_Bean_Review_Web_Accessible.pdf

Casilli, A. A. (2017). Digital Labor Studies Go Global: Toward a Digital Decolonial Turn. *International Journal of Communication*, 11, 3934-3954.

Cavadini, P., Greppi, S., & Marazzi, C. (2017). Il valore della gratuità. *Iride. Rivista di economia, sanità e sociale*, 2, 27-30. http://www.supsi.ch/dms/deass/docs/eventi-comunicazione/brochure-e-stampati/iride/02/08_Cavadini-Greppi-Marazzi.pdf

Collier, P. (2020). *Il futuro del capitalismo. Fronteggiare le nuove ansie.* (D. Scaffei, Trad.) Bari-Roma: Gius. Laterza & Figli Spa.

De Stefano, V. (2016). *The rise of the "just-in-time workforce": on-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig-economy"*. Geneva: ILO.

Desrosières, A. (2010 [1993]). *La politique des grands nombres. Histoire de la raison statistique*. Paris: La Découverte.

Dif-Pradalier, M., & Greppi, S. (2018). Il lavoro sociale all'epoca della digitalizzazione: rischi e opportunità. *Iride, Rivista di economia, sanità e sociale*, 5, 33-35. https://www2.supsi.ch/cms/iride/wp-content/uploads/sites/31/2018/10/05_08_Dif-Pradalier_Greppi.pdf

Giorgiantonio, C., & Rizzica, L. (2018). *Il lavoro nella gig economy. Evidenze dal mercato del food delivery in Italia.* Roma: Occasional Papers, Banca d'Italia.

Greppi, S., Bignami, F., Cannata, M., Cavadini, P., Corboud, F., Lepori Sergi, A., Lisi, A., Marazzi, B. C., Soldini, E., Tamò-Gafner, A., & Vanini, S. (2017). *Lavoro gratuito o poco remunerato nella nuova grande trasformazione*. https://repository.supsi.ch/9552/

Greppi, S., Marazzi, B. C., Bracci, A., & Cavalli, S. (2019). *Riconoscere il "free work": dalla tassonomia all'analisi dei bisogni sociali*. https://repository.supsi.ch/11285/

Holts, K. (2013). *Toward a Taxonomy of Virtual Work. Work Organisation, Labour & Globalisation*, 7 (1), 31-50.

Huws, U., Spencer, N. H., & Syrdal, D. S. (September 2017). *First survey results reveal high levels of crowd work in Switzerland. Crowd Working Survey*. http://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/2017/09/crowd_working_survey_Switzerland.pdf

Kässi, O., & Lehdonvirta, V. (2018). Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research. *Technological Forecasting and Social Change*, 137, 241-248. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.07.056.

Mattmann, M., Walther, U., Frank, J., & Marti, M. (2018). La part des emplois «atypiques-précaires» reste stable. *La Vie économique*, 1(2), 24-26.

Schor, J., Attwood-Charles, W., Cansoy, M., Ladegaard, I., & Wengronowitz, R. (2020). Dependence and precarity in the platform economy. *Theory and Society*. https://doi.org/10.1007/s11186-020-09408-y, 1-29.

Sengenberger, W. (2011). *Beyond the measurement of unemployment and underemployment: the case for extending and amending labour market statistics*. Geneva: International Labour Office.

Staab, P. (2019). *Digitaler Kapitalismus. Markt und Herrschaft in der Ökonomie der Unknappheit*. Berlin: Suhrkamp Verlag.

UST, U. f. (2020, 19 maggio). https://www.bfs.admin.ch: https://www.bfs.admin.ch/asset/it/2020-0505-i

Introduzione

di Niccolò Cuppini e Maël Dif-Pradalier

I primi due decenni del nuovo millennio sono stati caratterizzati da una serie di grandi trasformazioni nelle forme politiche, nelle dinamiche del globale, nei paradigmi economici. La crescente ubiquità della tecnologia digitale, in questo contesto, è stato uno dei vettori piu' rilevanti, e i suoi impatti stanno mutando in profondità il mondo del lavoro. Emergono nuove forme di accumulazione e si modificano le modalità con le quali si produce, distribuisce e consuma. Se la natura di queste trasformazioni in atto non sono del tutto nuove – anzi, sotto diversi aspetti, i processi di digitalizzazione spingono verso un grande salto indietro ai tempi (conflittuali) ottocenteschi della costruzione del salariato e dell'istituzionalizzazione del lavoro (Didry, 2016) - , l'originalità di questa nuova "grande trasformazione" risiede, seguendo Lasfargue (1998), nel suo triplice effetto di cumulo, di ritmo e di incrocio. L'importanza, sia quantitativa sia qualitativa, di questi cambiamenti rimette in discussione le forme del lavoro (e dell'occupazione), a tal punto che ci si (ri-)interroga sul futuro del lavoro in sé alla luce delle forme e modalità di concorrenza-cooperazione tra uomo e macchina che si delineano o che possono essere anticipate, con l'emergenza, per esempio, della figura del cyborg (Haraway, 1985).

Anche il "mondo" del lavoro sociale è colpito da queste trasformazioni e lo è in misura almeno doppia: da un lato, i dispositivi e gli strumenti digitali impattano già (e impatteranno sempre di più) le pratiche concrete del lavoro sociale, in particolare la relazione con l'utenza, creando nuove possibilità (in materia di maggiore individualizzazione dell'accompagnamento per esempio) ma anche nuovi rischi (per esempio in materia di interferenze tra vità professionale e privata); dall'altro lato, la digitalizzazione sta trasformando in modo strutturale il funzionamento del mercato del lavoro e le condizioni d'impiego, comprese quelle delle operatrici e degli operatori sociali, generando precarietà e fragilizzazione degli status d'impiego e di conseguenza aumentando la pluriattività e il rischio di dover ricorrere ai servizi sociali (Dif-Pradalier & Greppi, 2018).

Ormai sotto gli occhi di tutte e tutti, i processi di digitalizzazione sono divenuti oggetto di ricerca da parte di numerose discipline negli ultimi anni. Nel campo specifico delle scienze sociali, che si parli dei processi lavorativi (Briken et al., 2017) o industriali (Hirsch-Kreinsen et al., 2018), di mercato del lavoro (Dachs, 2018) o più in generale di automazione e *capitalismo digitale* (Frey & Osborne, 2013; Nachtwey & Staab, 2015) o di *capitalismo di piattaforma* (Srnicek, 2016; Abdelnour & Bernard, 2018), il concetto – sebbene ancora elusivo nei suoi contorni definitori – di lavoro digitale pare collocarsi al centro delle tendenze con le quali sarà necessario misurarsi nei prossimi anni. Ursula Huws (2014) individua tale concetto come un campo di indagine cruciale, sia che lo si interpreti in senso "minimale" (le tipologie lavorative strettamente legate al digitale) che in senso "estensivo" (come tendenza che attraversa e ridefinisce tutte le mansioni lavorative). In questa direzione molti studi tendono a guardare alla digitalizzazione come elemento evidente di una più ampia trasformazione dei modelli economici che rimette in gioco anche le distinzioni classiche dell'economia politica tra produzione, distribuzione e consumo (Scholz, 2013), portando pure in luce il "ritorno" di relazioni lavorative che si ritenevano superate, come ad esempio un crescente ricorso a forme di lavoro non retribuito (Krinsky, 2007; Krinsky & Simonet, 2017; Terranova, 2000) o gratuito (Cavadini et al. 2017; Simonet, 2010; Simonet, 2018), per come discusso ad esempio, tra gli altri, da Spartaco Greppi che è l'autore della prefazione di questo e-book.

Come dicevamo, tra chi tende a parlare di lavoro digitale in senso minimale relegandolo alle mansioni che operano direttamente online, e chi invece tende a considerare la digitalizzazione come una costante ormai acquisita di tutte le filiere del lavoro (puntando sull'evidenziare come le catene globali del valore non possano che essere lette in questa chiave, anche per i lavori al loro interno che risultano apparentemente meno legati alle nuove tecnologie (Fuchs, 2014)), iniziano ad emergere posizioni intermedie. In questo campo troviamo Antonio Casilli (2017), autore della postfazione al presente volume, il quale ponendo in rilievo la dimensione globale dell'elemento digitale tende a definire il lavoro digitale come quello organizzato tramite piattaforme. Qui troviamo sia tipologie di lavoro totalmente online che forme offline, come discusso in un contributo di questo e-book e su cui torneremo a breve.

A partire dall'indicazione di questo emergente terreno di ricerca, all'interno del Centro competenze lavoro, welfare e società (CLWS) della SUPSI, dal 2018 si è iniziata a sentire la necessità di cominciare a tematizzare questi filoni di discussione, con l'intendo di riportarli all'interno della discussione della comunità accademica locale, pensando su come introdurre questi contenuti anche rispetto alla didattica, e mirando ad aprire una riflessione sia in ambito universitario che lavorativo su come i processi di digitalizzazione stiano investendo il mondo del lavoro sociale. Per muoversi in questa direzione, nel corso del 2019 è stato organizzato un ciclo seminariale intitolato "Digitalizzazione del lavoro: sguardi globali, nuove forme e nuovi attriti, impatto sul lavoro sociale"[2], con incontri orientati all'elaborazione di coordinate e strumenti per indagare come i processi di digitalizzazione stiano mutando le dinamiche del lavoro sociale, inquadrando il tema nella più ampia cornice delle metamorfosi del lavoro, tout court. L'esigenza nasceva anche dal constatare come elemento problematico la tendenziale assenza di studi in profondità su potenzialità e criticità della digitalizzazione nel lavoro sociale, sia in atto che in prospettiva. A titolo illustrativo, né il Consiglio Federale (2017) né la Commissione europea (2017) menzionano gli effetti dei processi di digitalizzazione sul lavoro sociale nei loro ultimi rapporti sul tema, focalizzandosi soprattutto sulle forme inedite o emergenti di lavoro digitale e sull'impatto di quest'ultimo sulle tipologie "tradizionali" di lavoro e impiego.

Il presente ebook è dunque il frutto di questo primo tentativo di elaborazione collettiva, contenendo una serie di contributi nati dalla discussione all'interno di tale progetto. Sicuramente non pensiamo di poter dire di aver colmato le lacune sopra indicate, ma speriamo di aver fatto un primo passo in avanti in questa direzione. I cinque capitoli e i preziosi contributi che li inquadrano riteniamo possano infatti essere utili per approfondire anche nel contesto ticinese (e non solo) il dibattito sulle forme emergenti nel mondo del lavoro. All'interno di questa riflessione, l'avvento della pandemia COVID-19 ha prodotto e sta producendo cambiamenti il cui orizzonte è attualmente di difficile prevedibilità, ma sicuramente si tratta di un fattore destinato a incidere in molti modi sulle dinamiche che stiamo qui discutendo. In questo senso, alcuni dei contributi si sono anche misurati su questa attualità. In questa direzione si muove infatti il capitolo "La Fabbrica-rete e il nuovo-vecchio lavoro: alienazione, sussunzione e pluslavoro" di Lelio Demichelis. L'autore riflette su come già dalla crisi del 2008 si profilasse una stagnazione secolare, la cui traiettoria pare approfondirsi con la diffusione della pandemia, e propone di cogliere in questo senso l'opportunità per un profondo ripensamento del modello tecno-capitalistico degli ultimi decenni. In questo senso il contributo soppesa alcuni autori classici della teoria critica e una serie di concetti che erano tendenzialmente stati espunti negli ultimi anni dal dibattito, per reinquadrare il tema del lavoro in una nuova luce. Alice Baudino e Ivan Ureta Vaquero prendono invece in considerazione uno degli elementi caratteristici del nostro presente (Cuppini & Peano, 2019), ossia il tema della mobilità (si veda il capitolo "Nuovi modi di mobilità umana: gig economy e lavoro sulle piattaforme"), discutendolo in relazione all'emergere delle piattaforme digitali e della cosiddetta *gig economy*, arricchendo la riflessione con un'analisi di come l'Online Labour Index (OLI) analizzi e codifichi l'elemento del lavoro digitale. Il terzo capitolo, "Mobilitazioni sulla frontiera della digitalizzazione del lavoro: il caso dei rider tra Berna e l'Europa", scritto a più mani da Jean-Michel Bonvin, Nicola Cianferoni, Niccolò Cuppini, Maël Dif-Pradalier e Luca Perrig, si concentra su uno dei casi più noti degli ultimi anni di mobilitazione delle lavoratrici e dei lavoratori all'interno di uno dei "nuovi lavori" divenuto più noto anche a livello di opinione pubblica, ossia quello dei *riders* (fattorini della consegna a domicilio organizzati tramite piattaforme digitali). Il capitolo inquadra il tema a partire da una riflessione sul paradigma dell'*Industria 4.0*, per poi presentare il caso di studio della mobilitazione dei *riders* di Berna e discutere di come tali tipologie di conflittualità e contrattazione nel lavoro digitale si siano presentate pressoché in simultanea su scala europea, con anche tentativi di organizzazione a riguardo. Il quarto capitolo, "Della platform economy, delle competenze e della cittadinanza: spunti e scenario del progetto europeo PLUS in tempi di pandemia" di Filippo Bignami, si misura nuovamente con il fattore COVID-19 nei suoi riflessi sul mondo del lavoro e sulla società più in generale, e lo fa presentando alcuni dei risultati preliminari del progetto di ricerca europeo "Platform Labour in Urban Spaces" che dal 2019 e fino al 2021 impegna una rete di università (tra cui la SUPSI), centri di ricerca e piattaforme alternative di tutta Europa, nell'analisi di come alcune piattaforme digitali come Airbnb, Uber, Deliveroo ed Helpling stiano modificando le forme di lavoro e le spazialità urbane. Nel capitolo viene dunque presentato un lessico delle piattaforme digitali e discusso di come la pandemia potrebbe impattare sullo sviluppo della loro economia, mostrando le tensioni che si presentano nei risvolti di queste trasformazioni su una scala sociale più generale. L'ultimo capitolo è il frutto del lavoro collettaneo di Gregorio Avilés, Fabio Lenzo, Claudio Mustacchi, Anja Gafner e Danuscia Tschudi, che si concentrano su una prima approssimazione di analisi e interpretazione su come il lavoro sociale si stia trasformando con i processi di digitalizzazione. "Il lavoro sociale in connessione all'epoca della digitalizzazione. Conversazioni fra ricerca e pratica sociale" presenta la discussione che ha caratterizzato l'ultima tappa del ciclo seminariale, con un pomeriggio di incontro in cui ricercatrici e ricercatori, docenti, lavoratrici e lavoratori del sociale hanno discusso di questi temi. L'idea era infatti quella di mettere a confronto differenti competenze e prospettive per iniziare a intessere una riflessione sull'impatto della digitalizzazione nel lavoro sociale, e pensiamo che dalla lettura di questo testo possano dipanarsi numerosi stimoli per presenti e future ricerche in questa direzione.

Per concludere, ci auguriamo che il presente e-book possa servire per portare avanti una discussione su un tema che, a prescindere dai risvolti contingenti che possono attraversarlo, rimane e rimarrà determinante per comprendere come si muovono e sviluppano le società, ossia il lavoro. Coglierlo a partire dai processi di digitalizzazione pensiamo sia un utile punto di indagine all'interno di una questione più ampia, in grado però di illuminarne alcune direzioni e tendenze, e di conseguenza di poter fornire utili strumenti per incidere su di esse.

[2] https://www.supsi.ch/deass/ricerca/Seminari-e-conferenze/Digitalizzazione-nel-lavoro-sociale.html

Bibliografia

Abdelnour, S., & Bernard, S. (2018). *Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations, La nouvelle revue du travail [online]*, 13 | 2018, mis en ligne le 31 octobre 2018, consulté le 16 juin 2020. URL : http://journals.openedition.org/nrt/3797 ; DOI : https://doi.org/10.4000/nrt.3797

Briken, K., Chillas, S., & Krzywdzinski, M. (2017). *The new digital workplace: How new technologies revolutionise work*. London: Palgrave.

Casilli, A. (2017). Digital Labor Studies Go Global: Toward a Digital Decolonial Turn. *International Journal of Communication*, 11, Special Section "Global Digital Culture": 3934–3954.

Cavadini, P., Greppi, S., & Marazzi, C. (2017). Il valore della gratuità. *Iride. Rivista di economia, sanità e sociale*, 2, 27-30. http://www.supsi.ch/dms/deass/docs/eventi-comunicazione/brochure-e-stampati/iride/02/08_Cavadini-Greppi-Marazzi.pdf

Cuppini, N., & Peano I. (2019). Un mondo logistico. Sguardi critici su lavoro, migrazioni, politica e globalizzazione. Milano: LEdizioni

Dachs, B. (2018). *The impact of new technologies on the labour market and the social economy*. STOA. http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/614539/EPRS_STU(2018) 614539_EN.pdf

Didry C. (2016). *L'institution du travail; droit et salariat dans l'histoire*. Paris: La Dispute.

Frey, C. B., & Osborne, M. A., (2013). *The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation.* University of Oxford. http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf

Fuchs, C. (2014). *Digital labour and Karl Marx*. New York: Routledge.

Haraway, D. (1985). A manifesto for Cyborgs: Science, technology, and socialist feminism in the 1980s. *Socialist Review*, 80, 65-108.

Hirsch-Kreinsen, H., Ittermann, P., & Niehaus, J. (2018). *Digitalisierung industrieller Arbeit: Die Vision Industrie 4.0 und ihre sozialen Herausforderungen*. Baden-Baden: Nomos Verlag.

Huws, U. (2014). *Labor in the global digital economy: The Cybertariat comes of age*. New York: Monthly Review Press.

Krinsky, J. (2007). *Free Labor: Workfare and the Contested Language of Neoliberalism*. Chicago: University of Chicago Press.

Krinsky, J., & Simonet, M. (2007). *Who Cleans the Park? Public Work and Urban Governance in New York City*. Chicago: University of Chicago Press,

Lasfargue, Y. (1998). *Techologies, technofolies? Comment réussir les changements technologiques*. Paris: Les Editions d'organisation.

Nachtwey, O., & Staab, P. (2015). *Die Avantgarde des digitalen Kapitalismus*. Mittelweg, 36(24), 59-84.

Scholz, Trebor (Ed.) (2013). *Digital labor: The internet as playground and factory*. New York: Routledge.

Simonet, M. (2010). *Le travail bénévole. Engagement citoyen ou travail gratuit?* Paris: La Dispute, coll. «Travail et salariat».

Simonet, M. (2018). *Travail gratuit: la nouvelle exploitation?* Paris: Textuel.

Srnicek, N. (2016). *Platform capitalism*. Cambridge: Polity Press.

Terranova, T. (2000). Free labor: Producing culture for the digital economy. *Social Text*, 18(2), 3358.

La Fabbrica-rete e il nuovo-vecchio lavoro: alienazione, sussunzione e pluslavoro

di Lelio Demichelis[1]

[1] Lelio Demichelis insegna Sociologia economica al Dipartimento di economia dell'Università degli Studi dell'Insubria. Il suo ultimo saggio è "La grande alienazione. Narciso, Pigmalione, Prometeo e il tecno-capitalismo", Jaca Book, Milano, 2018. Nel 2020 è uscita la nuova edizione, ampliata e aggiornata di "Sociologia della tecnica e del capitalismo. Ambiente, uomini e macchine nel Tecnocene", Franco Angeli. Collabora a economiaepolitica.it; agendadigitale.eu; micromega.net.

Il lavoro che non cambia (1). La "legge ferrea" del tecno-capitalismo.

Ed è arrivata la pandemia. Ed ha prodotto una catastrofe prima sanitaria/umanitaria, quindi sociale ed economica. Qualcosa che il capitalismo non aveva mai visto prima, neppure in tempi di guerra. Questa potrebbe/dovrebbe essere dunque l'occasione – carpe diem – per ripensare ("rovesciare") profondamente e radicalmente il modello tecnico ed economico, dominante sì da tre secoli ma divenuto ancora più irrazionale, insostenibile e nichilista in questi ultimi decenni. Un modello che è causa prima della pandemia, per la velocità della sua diffusione; ma causa prima soprattutto del cambiamento climatico e della distruzione crescente di biodiversità nel mondo, ma soprattutto dell'idea e della "possibilità" di futuro, qualcosa di ben più catastrofico della pandemia.

Un problema, quello ambientale, che era nato già negli anni '70 (ma anche prima (Nebbia, 2020)) – si pensi al famoso Rapporto del Club di Roma del 1972 sui limiti dello sviluppo – ma che poi globalizzazione e nuove tecnologie ci hanno fatto rimuovere, essendo un ostacolo all'accrescimento del profitto capitalistico. Mentre l'artificializzazione e la virtualizzazione della realtà e della vita ci hanno fatto credere non solo che i limiti della terra fossero sempre superabili dalla volontà di onnipotenza del *tecno-capitalismo*, ma che l'artificializzazione della vita permettesse di creare un mondo perfetto e razionale. Ripensare il modello oggi dominante diviene dunque un imperativo categorico: per cambiarlo profondamente (se non ora, quando?) e per evitare di ripartire come prima, perché allora continueremmo – classico processo di "coazione a ripetere" – a replicare un modello fallimentare e nichilista in sé e per sé, strutturalmente contro l'umano e il naturale e tendenzialmente finalizzato al post-umano (nel senso di prescindere dall'umano). Sicché diventa importante riflettere su quale modello era dominante prima della pandemia, per evitare che continui ad esserlo anche dopo. Per questo occorre tornare ad usare concetti e categorie otto-novecentesche come sfruttamento, *pluslavoro*, totalitarismo, egemonia, ingegnerizzazione dei comportamenti umani, alienazione e sussunzione dell'uomo non tanto nel capitale (Marx, 2005), quanto nel sistema tecnico e capitalistico, quello che definiamo da tempo come *tecno-capitalismo*. Quindi rileggeremo Marx (purtroppo sempre attuale), ma soprattutto la "Teoria critica" della Scuola di Francoforte (purtroppo sempre più attuale).

Il lavoro, dunque: oggi sembra mutato grazie alle nuove tecnologie di rete e ai processi di globalizzazione. Sociologi ed economisti hanno a lungo vagheggiato, negli ultimi trent'anni, di un postfordismo virtuoso che avrebbe sostituito il faticoso, sporco, pesante e alienante fordismo-taylorismo del '900; si è scritto di *economia della conoscenza* e di un capitalismo finalmente immateriale e intellettuale. Negli anni '90 si sono rinnovate così le leopardiane "magnifiche sorti e progressive" identificate nella rete – la feticistica *new/net economy*; e si prometteva (lo sostenevano i guru della nascente Silicon Valley e i loro nuovi *intellettuali organici)* che grazie a queste nuove tecnologie avremmo fatto meno fatica, lavorato meno e avuto molto più tempo libero da dedicare alla conoscenza e al piacere, perché stavamo appunto entrando in una "nuova era" che aboliva perfino i vecchi e fastidiosi cicli economici (Stiglitz, 2004).

In verità si è realizzato – eterogenesi dei fini? No, perfetto compimento di ciò che era in premessa - esattamente il contrario. E questo perché abbiamo ingenuamente dimenticato - agli uomini piace sentirsi raccontare favole/storytelling - e ci siamo lasciati facilmente illudere che le nuove tecnologie fossero davvero "nuove" e che ci stessero portando a un "nuovo inizio" – mentre sono invece l'ultima *forma* della heideggeriana *essenza* della tecnica, del "sistema tecnico" definito da Ellul (2009) e della razionalità strumentale/calcolante-industriale (Horkheimer, 2000). Dimenticando soprattutto che, a parte il nuovo mezzo di connessione/produzione (la rete), tutto il resto (che poi è l'essenziale, cioè l'organizzazione eteronoma del lavoro e del consumo e oggi della vita intera degli uomini) è vecchio, anche se dobbiamo crederlo sempre nuovo. Ma è su questo "di nuovo" e sulla ripetizione incessante di una distruzione/disruption apparentemente creatrice (e che a sua volta diventa *gioco* e *gamification*) "che agiscono oggi l'organizzazione eteronoma/eterodiretta del lavoro, sia esso lavoro di produzione/innovazione, lavoro di consumo (ogni prodotto è sempre nuovo rispetto al suo predecessore), lavoro (gratuito) di produzione di dati (navigare in rete è appunto gioco, scoperta continua ma anche ripetizione e di nuovo, anche se le rotte sono prestabilite da social, motori di ricerca, algoritmi, ovvero: il massimo della standardizzazione). Una sorta di "eterno

ritorno dell'uguale sempre uguale" (produrre, consumare, generare dati, condividere), ma offerto/venduto dal sistema e dal suo incessante storytelling come "sempre nuovo" (i "nuovi" prodotti, i "nuovi" modi di organizzare il lavoro, le "nuove" tecnologie, il "nuovo" che non si può e non si deve fermare...)" (Demichelis, 2020a, p. 67).

E dunque, entriamo nel dettaglio: il fordismo-taylorismo si è trasferito in rete e nelle piattaforme digitali, divenendo *taylorismo digitale*[2]; l'economia della conoscenza/capitalismo intellettuale genera l'ulteriore semplificazione e standardizzazione del lavoro e dei consumi via Big Data e algoritmi predittivi (anche se tutto è mascherato dalla promessa di auto-imprenditorialità, creatività, autogestione e personalizzazione delle merci); invece di far apprendere conoscenza, riflessività e quindi pensiero critico, insegniamo ai giovani che l'unica cosa che conta sono le *hard* ma soprattutto le *soft skills*; che bisogna essere veloci e rapidi a fare/innovare (perché chi arriva secondo ha già perso e poco importa se ciò che ha realizzato è migliore); che importante è sapersi adattare a ciò che richiede il sistema (e le competenze/skills sono utili a fare e a farlo in modo sempre più flessibile e accelerato, ma sono totalmente inutili a comprendere cosa si sta facendo, perché e per quale scopo (Demichelis, 2019a)); lavoriamo h 24 e sette giorni su sette realizzando individualmente e volontariamente l'estensione alle 24 ore dalla nostra giornata lavorativa (era la tendenza innata del capitalismo, secondo Marx), nella ormai totale indistinzione tra "tempo di vita" e "tempo di lavoro" proprio grazie alle tecnologie di rete; accresciamo il nostro *pluslavoro* per il plusvalore/profitto di pochi (e aumentano le disuguaglianze); fatichiamo di più perché la tecnica non ci sta liberando dal/del lavoro, ma sta esasperando ancora di più – perché questo permettono appunto le "nuove" tecnologie – i tempi-ciclo di lavoro, di consumo, di produzione di dati per il Big Data; magnifichiamo (soprattutto durante e dopo il COVID-19) lo *smart-working*/tele-lavoro/lavoro agile senza vedere che esso è molto simile, nella sua struttura e organizzazione industriale, al vecchio lavoro a domicilio – il "reparto esterno della fabbrica", scriveva Marx - con il pc al posto del telaio. Su tutto, l'accelerazione delle macchine, l'eliminazione dei tempi morti e la sincronizzazione/integrazione/convergenza e soprattutto la sussunzione di tutto/i nel "Tutto" dell'apparato/organizzazione/fabbrica integrata, sono la *forma* e la *norma* di funzionamento e di razionalizzazione del sistema, questa essendo appunto l'essenza della tecnica (infra) - e Marx (2005) scriveva, ne "Il Capitale":

> *"le macchine, sin dall'inizio, insieme al materiale umano da sfruttare, che è il peculiare campo di sfruttamento del capitale, accrescono anche il grado di tale sfruttamento"* (p. 294).

La socializzazione del tecno-capitalismo

Ma soprattutto senza capire che la virtuosa flessibilizzazione del lavoro di ieri e di oggi era ed è solo un ritorno, seppure industrializzato sempre meglio grazie al mezzo di connessione/produzione chiamato rete, al "lavoro disseminato" di prima e dopo l'accumulazione e la concentrazione capitalistica. E che non era e non è il "nuovo" in assoluto, ma l'evoluzione (nel senso della sempre crescente divisione/esternalizzazione del lavoro, della sua individualizzazione e personalizzazione, del capitalismo come "forma di vita" sempre più pervasiva e quindi sempre più totalitaria) del "piccolo è bello" degli anni '80 e '90 in Italia e non solo; del *capitalismo molecolare* (Bonomi, 1997) delle piccole fabbrichette contoterziste (le avevamo definite allora, "imprese" – e non più solo lavoratori, come nel fordismo – "subordinate e dipendenti", ed era appunto l'inizio della socializzazione del just in time, della *lean production*, dell'illusione del mettersi in proprio); del *capitalismo personale* basato sulle persone e sulla loro capacità di intraprendere mettendo al lavoro la loro vita intera e tutto il sistema di relazioni sociali con il territorio (Bonomi, 2005); e poi del *lavoro freelance* come forma ritenuta virtuosa (e non precarizzata, come invece era) dell'auto-imprenditorialità. Tutte forme/modi di crescente diffusione dell'impresa - in perfetto stile neoliberale - come modello/benchmark anche o soprattutto sociale/antropologico/ontologico; come mezzo per la trasformazione della società in mercato e del cittadino in mero produttore-consumatore-cliente. Che raggiunge oggi la quasi-perfezione attraverso la fabbrica e il lavoro diffusi in rete: un lavoro disperso in una folla di lavoratori-proletariato diffuso che realizzano però la più perfetta forma di fabbrica integrata mai realizzatasi, appunto la *Fabbrica-rete*, di cui tutti siamo inconsapevoli proletari che si credono però liberi imprenditori, sia che produciamo beni o servizi, consumiamo o ci divertiamo, sia quando generiamo dati attraverso i social (che, non dimentichiamolo, sono imprese private il cui unico scopo è il profitto per sé) per il Big Data/*capitalismo della sorveglianza* (Zuboff, 2019).

In più, il neoliberalismo: programmaticamente votato a demolire la società basata su libertà, uguaglianza e fraternità/solidarietà per produrre (pianificandola) una società-non-più-società ma trasformata appunto in mercato (infra: ordo-liberalismo e neo-liberismo) e fatta di disuguaglianze neo-darwiniane crescenti e di competizione di tutti con tutti, dove l'"Altro" non è un uomo uguale a me, una persona, ma un "competitor": così cancellando il contratto sociale nato con la modernità e tornando noi a dover vivere (De Carolis, 2017) nello stato di natura hobbesiano – "homo, homini lupus" – oggi istituzionalizzato e legittimato da tecno-capitalismo e neoliberalismo (Demichelis, 2018). Dove – che ciascuno sia leone o gazzella – importante è correre (cioè produrre, consumare, condividere via rete, competere) sempre di più e sempre più in fretta (ancora l'accelerazione continua dei tempi-ciclo della vita umana dettati dal metronomo sempre più veloce del tecno-capitalismo).
Conseguentemente, l'iper-tecnologia/iper-modernità di oggi (digitalizzazione/*Industria 4.0*/*capitalismo delle piattaforme*/*smart-working*) si coniuga con forme e tecniche di organizzazione del lavoro in realtà ottocentesche e novecentesche: perché anche in rete e nelle piattaforme e nell'*Industria 4.0* è sempre "lavoro industriale" basato sulla sua "legge ferrea": prima suddividere/individualizzare per poi meglio integrare/totalizzare in un apparato-organizzazione – e quindi non siamo nella virtuosa e immateriale quarta rivoluzione industriale (già sognando la quinta) ma (più banalmente) in una nuova fase di una unica e lunghissima rivoluzione industriale, dove a cambiare è di volta in volta solo il mezzo di connessione predominante/prevalente, cioè il mezzo di organizzazione del lavoro e del consumo che permette di connettere/integrare meglio le parti prima suddivise – ieri la catena di montaggio, oggi la rete; e neppure l'alienazione è scomparsa, ma è molto ben mascherata dal sistema tecnico e capitalista che la produce grazie alla sua macchina del consenso per la produzione di un immaginario collettivo-industria culturale-società dello spettacolo (Bartolini-Consigliere, 2019); perché il lavoro diffuso di cui scriveva Marx è oggi appunto solo ri-attivato/ri-nominato come lavoro in forma di folla-sciame (Han, 2015).
E il modello della *fabbrica integrata* (quindi tendenzialmente totalitaria) – che era il sogno di Ford e di Taylor, parzialmente realizzatosi con Taiichi Ohno (modello Toyota) e con la *lean production* – si compie ora appunto nella rete divenuta *Fabbrica integrata (totalitaria) globale*, dove ciascuno è incessantemente messo al lavoro nella logica industriale della mobilitazione totale; e in quella nichilistica del futurismo (i cui punti forti erano: culto della macchina e della velocità, del prodotto industriale, mito dell'azione e la guerra come igiene del mondo).

Ma proseguiamo nella nostra analisi, cercando di dimostrare come le retoriche feticistiche del "nuovo a prescindere" hanno di fatto solo nascosto e continuano a nascondere quella che in realtà è una mera continuazione con altri mezzi, ma per gli stessi fini, della vecchia prima rivoluzione industriale. Obiettivo di queste pagine: offrire gli strumenti critici per provare a immaginare un lavoro davvero nuovo, dis-alienandoci dalle vecchie/nuove forme di alienazione, smontando l'egemonia della grande narrazione tecno-capitalista. Democratizzando finalmente quella tecnica che è oggi un potere deterministico, variabile indipendente del sistema, irrazionale pur nella sua presunta razionalità calcolante.

Il determinismo tecno-capitalista

Obiettivo non facile da raggiungere: l'ideologia neoliberale e tecnica impone a uomini e società – attraverso una incessante offerta di (falsa) individualizzazione e di (falsa) libertà - un nichilistico e soprattutto alienante (da sé, dalla democrazia, dalla libertà, dalla consapevolezza e dalla responsabilità) imperativo categorico/determinismo/teleologia, degradando l'uomo a mero oggetto di una storia solo tecnica e capitalistica. È il determinismo ontologico della (presunta) razionalità tecnica moderna e del doversi adattare di ciascuno all'innovazione tecnologica e al mercato (Anders (2003): il vero soggetto della storia è ormai la tecnica (vol. II, p. 3)). Un determinismo da intendere come un sistema fideistico/teologico per cui la storia sarebbe sovradeterminata da una ideologia, da un fatalismo/finalismo, da una teleologia (cioè una dottrina delle finalità – accadrà ciò che è scritto in testi sacri o ciò che deve accadere), ieri prodotta da una fede religiosa e oggi dalla tecnica e dal capitalismo (che pure, non dimentichiamolo, hanno assunto da almeno un secolo una forma religiosa (Demichelis, 2015)).
Valga come sintesi di questo determinismo tecno-capitalista – che esclude esplicitamente e a priori ogni "capacità" e "possibilità" per l'uomo di essere individuo e soggetto autonomo, di immaginare, progettare e poi costruire il proprio mondo consapevolmente e responsabilmente – il pensiero di un neoliberale come Walter Lippmann [1889-1974]: il neoliberalismo, diceva negli anni '30 del '900, a suggello della rifondazione del liberalismo "è l'unica filosofia che possa condurre all'adeguamento della società umana alla mutazione industriale e commerciale fondata sulla divisione del lavoro"; che a sua volta è un dato storico che non può essere modificato. Quindi: "il liberalismo è la filosofia della rivoluzione industriale" e suo compito è modificare l'uomo, adattandolo alle esigenze della produzione e del capitalismo, divenendo "un nuovo sistema di vita per l'intera umanità", accompagnando "la rivoluzione industriale in tutte le fasi del suo sviluppo; e poiché questo sviluppo è infinito, il nuovo ordine non sarà mai in nessun modo perfettamente realizzato e concluso". Conseguentemente, per i neoliberali i problemi delle società moderne sorgono solo "quando l'ordinamento sociale si sfasa e si disarmonizza rispetto alle esigenze della divisione del lavoro" (Lippmann, n.d., citato in Dardot & Laval, 2013, p. 167), mentre l'ambiente sociale e il sistema capitalistico devono tendere a formare un tutto armonico, e quindi la politica deve eliminare ogni sfasatura tra società e industria e realizzare il tutto armonico del capitale (e della tecnica come sistema).
Ma è ben evidente – o dovrebbe essere evidente, ma non lo è - che in questo modo l'individuo neoliberale non è più "soggetto" autore della propria vita e della storia, ma diviene "oggetto" di una continua costruzione eteronoma/eterodiretta di sé, altrimenti definibile come *human engineering* – concetto che riprendiamo da uno dei padri, negli anni '20 del '900, del marketing commerciale e politico e delle PR, Edward L. Bernays (2008). Una *ingegnerizzazione* dell'uomo: per renderlo funzionale/adatto dalla rivoluzione industriale e che nel '900 affianca alla catena di montaggio la Sezione sociologica (creata da Ford già nel 1914 (Demichelis, 2020a, p. 142)) e poi la psicologia e la Scuola delle relazioni umane di Elton Mayo (Demichelis, 2020a, p. 150), arrivando alle retoriche sull'auto-imprenditorialità e all'*anarco-capitalismo* nella *Fabbrica-rete* di oggi; passando dal consumismo di massa all'edonismo consumistico personalizzato e al *capitalismo delle emozioni*, con l'industria culturale, la società dello spettacolo e del divertimento che si evolvono fino ai social e alle community, a YouTube e Netflix e all'industrializzazione della felicità (cfr. Adorno & Horkheimer, 2010; Debord, 2010; Davies, 2016). Tecniche di *ingegnerizzazione comportamentale* dell'uomo per farlo appunto "adattare" alle esigenze della rivoluzione industriale. Ingegnerizzandolo come individuo e ingegnerizzandone il consenso verso il sistema tecno-capitalista (Marcuse, 2012) e così permettendone la riproducibilità infinita, cioè il sistema diventa auto-referenziale e autopoietico (Marcuse, 2012, p. 130).
Analogamente accade per la tecnica e l'innovazione tecnologica, che "non si può e non si deve fermare" perché

[2] Sul concetto di taylorismo digitale, si veda: Bellucci, S. (2005). *E-work. Lavoro, rete e innovazione*. Roma: DeriveApprodi; Demichelis, L. (2008). *Bio-Tecnica. La società nella sua 'forma' tecnica*. Napoli: Liguori; Formenti, C. (2011). *Felici e sfruttati. Capitalismo digitale ed eclissi del lavoro*. Milano: Egea.

altrimenti si viene marchiati come neoluddisti o antimoderni - quando in realtà si vorrebbe/dovrebbe provare a democratizzare la tecnica e i processi di innovazione, non solo agendo ex post ma soprattutto ex ante, cioè consapevolmente e responsabilmente (Demichelis, 2019b), secondo un doveroso "principio di responsabilità (infra) e di precauzione".
Il *tecno-capitalismo* (tecnica & capitalismo, perché il capitalismo è tecnica e la tecnica è capitalista), riconosce comunque che gli uomini non si adattano spontaneamente a questa rivoluzione industriale e devono quindi "essere adattati" appunto ingegnerizzandoli-industrializzandoli allo scopo. Adattamento da intendere come processo di alienazione, portando cioè l'uomo ad essere altro da ciò che potrebbe essere e invece formattandolo nella "forma" richiesta dal sistema (Demichelis, 2018). Sussumendo quindi l'uomo nel capitale e nella tecnica, appunto nel *tecno-capitalismo*. Diventato oggi non solo una Fabbrica integrata globale (la struttura), quanto e sempre più un incessante cantiere epistemologico/teleologico (la sovrastruttura deterministica) per portare l'uomo a vivere una vita solo tecnica e capitalistica: realizzando una *superstruttura*, fatta di struttura e di sovrastruttura divenute una cosa sola (Demichelis, 2015, p. 80), l'unica ammessa dal sistema, dalle sue esigenze di funzionamento e dalle sue logiche di accrescimento infinito e illimitato: del profitto, il capitalismo; dell'apparato tecnico, la tecnica (esigenze che prevalgono su ogni altra esigenza, come oggi quella di bloccare il riscaldamento climatico).

Il potere, l'autorità e il vero
Ne consegue che il potere e il suo esercizio passano dall'uomo e dalla polis – cioè, in democrazia, dalla libera valutazione e decisione dell'uomo in accordo/dialogo/confronto con altri uomini - a macchine automatizzate e integrate e integranti in sé anche gli uomini e la società intera e quindi non siamo nell'Antropocene, bensì nel *Tecnocene* (Demichelis, 2018, p. 13): macchine in cui siamo sempre più sussunti/ibridati e a cui soprattutto e sempre più pericolosamente deleghiamo di fatto il potere di decidere e di organizzare la nostra vita. Ma le macchine non hanno un'etica e perseguono solo la massima efficienza e la massima razionalità calcolante/strumentale-industriale per sé - e quindi possono essere altamente inefficienti in termini di effetti sociali, producendo soprattutto disuguaglianze crescenti e perdita di sapere/conoscenza; o di effetti sulla biosfera, come il riscaldamento climatico - ma soprattutto impongono la crescente accelerazione (Rosa, 2015) del sistema, perché le macchine accelerano e si integrano e convergono tra loro incessantemente (Anders, 2003, vol. II, p. 98) – infra – portandoci ben oltre la sostenibilità biologica dell'uomo.
Il neoliberalismo e la tecnica – da qui la loro capacità di costruire la propria egemonia – agiscono come un *soft power*, o come un potere familiare, amico (e pensiamo alla neolingua del *tecno-capitalismo*, dove tutto diventa "smart"/intelligenza,"like" e amicizia). Il *soft power* è infatti un potere che si fa introiettare dall'individuo e dalla società molto più facilmente e con minori opposizioni (perché non percepibile come potere, perché soft), che dalla coercizione di un *hard power*; perché dà all'individuo l'illusione di avere scelto liberamente e autonomamente. Un *soft power* tuttavia ben più hard di un potere dichiaratamente hard (autoritario, poliziesco, autocratico) quanto a sua capacità pervasiva e conformante/normante. E che in tal modo diventa ancora più facilmente l'autorità legittima perché legittimata dalla normalizzazione prodotta dalla sua azione di normazione apparentemente soft e dalla conseguente ingegnerizzazione hard dell'uomo: una autorità che norma e produce la normalità del sistema e la normalizzazione di ciascuno nel sistema (che sia impresa, social, brand, partito, piattaforma, ecc.), ciascuno liberamente adottando la – e adattandosi alla – norma dettata dal potere (è il *soft/smart power* del software).
Norma – e quindi produzione di normalità: perché se la legge è astratta, la norma è personale e personalizzabile e quindi molto più normativa/normante della legge (Foucault, 1977) – e norma normativa/normalizzante è l'organizzazione scientifica (oggi algoritmica) del lavoro, è la pubblicità, sono i social, le app e gli algoritmi predittivi: normalizzazione degli individui e dei loro comportamenti (il loro adattamento) rispetto alle esigenze normate dal sistema (la sua "norma" è la razionalità calcolante/strumentale-industriale).
E verità. Il potere – oggi quello tecno-capitalista – si fa autorità legittima anche grazie alla capacità di essere/dire la verità, o meglio: non la verità vera ma ciò che deve essere creduto come vero; e infatti oggi crediamo vero solo ciò che ci viene offerto/organizzato/proposto da tecnica/algoritmi/motori di ricerca/social/tweet. Oggi, "le tecnologie di rete stanno rapidamente diventando la nuova normalità, rendendo invisibili i propri meccanismi di funzionamento e di governo" eteronomo dell'uomo. "Ciò che rimane inspiegato è soprattutto l'apparente contraddizione tra un soggetto iper-individualizzato e i comportamenti imitativi tipici dei social. (...) gli stessi social media si basano su una struttura top-down saldamente centralizzata (...). In quest'era di capitalismo delle piattaforme, l'architettura dei social media si impegna attivamente a precludere possibilità agli utenti, azzerando loro qualsiasi margine di riprogrammazione degli spazi di comunicazione. (...) Il vero problema è che siamo sempre meno consapevoli delle modalità con cui ciò avviene" (Lovink, 2019, p. 20). Ma questo è appunto l'effetto cercato e voluto/prodotto da ogni potere che è soprattutto un "sistema di veridizione" cioè di produzione e di legittimazione delle "proprie verità" (Foucault, 1977, p. 25) o un regime di verità (Sadin, 2019, p. 59).

Scriveva già nel 1964 il filosofo francofortese Herbert Marcuse [1989-1979]:

> *"La società industriale avanzata, in cui l'apparato tecnico di produzione e di distribuzione (con un settore sempre più ampio in cui predomina l'automazione) funziona non come la somma di semplici strumenti, che possono essere isolati dai loro effetti sociali e politici, ma piuttosto come un sistema che determina a priori il prodotto dell'apparato non meno che le operazioni necessarie per alimentarlo ed espanderlo. In questa società l'apparato produttivo tende a diventare totalitario nella misura in cui determina non soltanto le occupazioni, le abilità [oggi chiamate* skills*) e gli atteggiamenti [i comportamenti] socialmente richiesti, ma anche i bisogni e le aspirazioni individuali. In tal modo esso dissolve l'opposizione tra esistenza privata e ed esistenza pubblica, tra i bisogni individuali e quelli sociali. La tecnologia serve per istituire nuove forme di controllo sociale e di coesione sociale [ovvero, insieme alla distruzione creatrice/"disruption", il sistema crea oggi e contestualmente anche i social e le community in rete, cioè produce insieme alienazione, isolamento, de-socializzazione, pluslavoro, precarizzazione/incertezza esistenziale, ma anche la compensazione emotiva e l'ordine ordinante e psicologicamente stabilizzante per "adeguare" meglio l'individuo alle esigenze della rivoluzione industriale, allo stesso tempo accrescendo la sua sussunzione nel sistema], più efficaci e più piacevoli [il consumismo, l'edonismo, il divertimento, i social]. (...). Essa plasma l'intero universo del discorso e dell'azione, della cultura intellettuale e di quella materiale. Entro il medium costituito dalla tecnologia, la cultura, la politica e l'economia si fondono in un sistema onnipresente che assorbe o respinge tutte le alternative [appunto: diventa un regime di verità]. La produttività e il potenziale di sviluppo di questo sistema stabilizzano la società e limitano il progresso tecnico mantenendolo entro il quadro del dominio. (...) Questa produttività mobilita la società nel suo insieme, al di sopra e al di là di ogni particolare interesse individuale o di gruppo"* (Marcuse, 2012, p. 9).

Ordo-liberalismo e ordo-macchinismo
Per ottenere questo risultato, il neoliberalismo e le tecnologie digitali esaltano la figura dell'individuo e della sua libertà, contrapponendo individuo a società (Margaret Thatcher: "la società non esiste, esistono solo gli individui")). Agendo sempre più sulle emozioni (il marketing emozionale, la politica spettacolo, il manager empatico, il manager della felicità, l'impresa come *comunità* che espunge ogni conflitto interno, il lavoratore che è chiamato collaboratore), sulle passioni individuali (narcisismo, pigmalionismo, spettacolarizzazione/vetrinizzazione di sé) cioè sulle pulsioni dell'uomo (Demichelis, 2018) (oggi si vive secondo l'istinto – "di pancia" - e non secondo ragione e consapevolezza, anche se il sistema crea l'egemonia della propria razionalità strumentale/calcolante-industriale), quindi sulla attivazione/ingegnerizzazione sempre eteronoma del pathos piuttosto che sulla applicazione del logos/ragione-principio di realtà (Demichelis, 2018). È un modo anche questo soft di essere/produrre ideologia/teologia e teleologia del *tecno-capitalismo*.
Come ha scritto il filosofo coreano-tedesco Byung-Chul Han (2016), nel suo "Psicopolitica", il sistema "è molto efficace nello sfruttare la libertà, intelligente perfino: viene sfruttato tutto ciò che rientra nelle pratiche e nelle forme espressive della libertà, come l'emozione, il gioco e la comunicazione. Sfruttare qualcuno contro la sua volontà non è efficace: nel caso dello sfruttamento da parte di altri il rendimento è assai basso. Soltanto lo sfruttamento della libertà raggiunge il massimo rendimento" (p. 11). E ancora: "assai efficace è la tecnica di potere che fa sì che gli uomini si sottomettano da sé al potere. Questa tecnica vuole rendervi attivi, motivare e ottimizzare; e non impedire e reprimere. La sua particolare efficacia deriva perciò dall'agire non per mezzo di divieti ed esclusioni, ma attraverso piacere e soddisfazione. Invece di rendere docili gli uomini, cerca di renderli dipendenti. Il potere intelligente, benevolo non opera frontalmente contro la volontà dei soggetti sottomessi, ma li guida secondo il proprio profitto. Esso è più affermativo che negativo, più seduttivo che repressivo. Si impegna a suscitare emozioni positive e a sfruttarle. Seduce, invece di proibire. (...) E ci invita di continuo a comunicare, a condividere, a partecipare, a esprimere le nostre opinioni, i nostri bisogni, desideri o preferenze e a raccontare la nostra vita. Si sottrae ad ogni visibilità. (...)". Il fine? "Che ciascuno realizzi prestazioni di sé sempre maggiori". Dove il neoliberalismo – che ricomprende neoliberismo austro-statunitense e ordo-liberalismo tedesco-europeo – è da considerare come determinismo pianificato/pianificante (non ci sono alternative) per la costruzione della società di mercato e del suo uomo nuovo. Perché questo appunto è negli obiettivi del neoliberalismo (Lippmann, n.d., citato in Dardot & Laval, 2013) e in particolare dell'ordo-liberalismo: sovrapporre l'ordine (*ordo*) del mercato alla società e alle istituzioni e insieme integrarlo/sussumerlo nello Stato (e far diventare lo Stato soggetto subordinato al mercato e alle sue norme e insieme promotore del mercato come modello sociale), facendo di ciascuno un individuo di mercato, che deve costruire se stesso appunto (*supra*) solo sul modello dell'impresa (Foucault, 2005a; Foucault, 2005b) – escludendo quindi ogni "conosci te stesso", ogni possibilità di soggettivazione e di individuazione. Di più: come sosteniamo, riprendendo Anders (2003) per il quale le "forme tecniche" diventano "forme sociali" (vol. II, p. 99), anche (oggi soprattutto) l'ordine tecnico – così come il mercato per gli ordo-liberali - deve sovrapporsi/integrarsi per poi sostituirsi alla società e allo Stato. Ovvero, ordo-liberalismo e ordo-macchinismo, insieme (Demichelis, 2019b).

Cos'è la tecnica
La tecnica di oggi – ma troppo spesso non ce ne accorgiamo e continuiamo appunto a considerarla come un semplice "mezzo" nella libera disposizione dell'uomo – è profondamente diversa da quella antica: perché un tempo non si generava, come invece accade dalla rivoluzione industriale in avanti, un "sistema di macchine". Oggi abbiamo appunto un insieme integrato di macchine e uomini che convergono sempre più tra loro. E "la convergenza è inarrestabile. Questa convergenza causata dalla tecnica è la rivoluzione che si sviluppa in modo permanente. Essa non si muove nella direzione della libertà dell'uomo, bensì nella direzione del totalitarismo degli apparecchi. E come pezzi di questo mondo di apparecchi, noi uomini siamo, nel migliore dei casi, proletari". Tutto converge, tutto deve connettersi/integrarsi e sincronizzarsi, oggi in tempo reale – "fino a formare una mega-macchina" secondo il filosofo della tecnica Günther Anders [1902-1992] (2003, vol. II, p. 98). E su tutto deve potersi esercitare un controllo capillare/individuale.

La tecnica va dunque intesa come un insieme sempre più integrato di macchine, ma soprattutto – in premessa – come razionalità calcolante/strumentale, cioè come matematizzazione, come calcolabilità della realtà (del lavoro, della vita, delle relazioni, delle emozioni, delle persone non a caso trasformate in *capitale umano*), come razionalità fondata esclusivamente sul regime di verità fatto di efficienza, accelerazione, integrazione, sincronizzazione al fine di massimizzare il profitto/*plusvalore* capitalistico e la funzionalità e l'integrazione crescente di tutte le parti/macchine (uomini compresi).

La società amministrata/automatizzata e l'essenza della tecnica

Ma così facendo ci stiamo incamminando sempre più verso quella che la Scuola di Francoforte (Max Horkheimer, T.W. Adorno, H. Marcuse) definiva criticamente – ma con grande lungimiranza – come *società amministrata*. Dove tutto è automatizzato, dal governo al consumo alla produzione, scriveva già nel 1969 il filosofo sociale Max Horkheimer [1895-1973], definendola come quella società dove "tutto si ridurrà al fatto di imparare come si usano i meccanismi automatici che assicurano il funzionamento della società" (Horkheimer, 1979, p. 174), dove cioè sarà l'apparato a funzionare e a far funzionare ogni uomo e tutte le altre macchine integrate in una mega-macchina, secondo la propria razionalità calcolante/strumentale.

E da qui arriviamo all'*essenza* della *tecnica*, come la definiva Heidegger. Una *essenza* che incornicia e integra oggetti e processi (e l'uomo) vedendoli unicamente come riserva permanente di altri oggetti e processi, nella riproduzione/riproducibilità infinita di sé come tecnica/apparato integrato e sempre più integrante. Per cui, scriveva Heidegger (1976):

> *"Restiamo sempre più prigionieri della tecnica e incatenati ad essa, sia che la accettiamo con entusiasmo, sia che la neghiamo con veemenza. Ma siamo ancora più gravemente in suo potere quando la consideriamo qualcosa di neutrale; infatti, questa rappresentazione, che oggi si tende ad accettare con particolare favore, ci rende completamente ciechi di fronte all'essenza della tecnica"* (pp. 5, 9, 14, 17).

Essenza per cui la macchina "esiste solo in base all'impiego dell'impiegabile": cioè diviene produttiva e impiegabile per uno scopo che tuttavia cessa progressivamente di essere uno scopo umano e diventa lo scopo dell'impiegabilità della macchina, dove soggetto e oggetto si confondono definitivamente, si devono confondere, convergendo (oggi diciamo: connettersi/ibridarsi) tra loro. Che è – di nuovo – la logica e la tendenza crescente (dalla catena di montaggio alla *Fabbrica-rete*, all'Internet delle cose e soprattutto "degli uomini" (Demichelis, 2018, p. 127)) del *tecno-capitalismo*. Che a sua volta produce una forma tecnica – per noi la peggiore – di alienazione, appunto, la nostra delega crescente alla tecnica: oltre quella definita da Marx, che era in verità determinista davanti al fascino della tecnica (si veda il celebre e controverso "Frammento sulle macchine", nei "Grundrisse").

Un altro marxista, ma novecentesco, come Raniero Panzieri (2020) aveva invece perfettamente colto la relazione tra tecnica e capitalismo, scrivendo che:

> *"La tecnologia incorporata nel sistema capitalistico 'consolida sistematicamente la divisione del lavoro quale mezzo di sfruttamento della forza-lavoro (...) ma allo stesso tempo si completa la sua assoluta dipendenza dall'insieme della fabbrica, quindi dal capitalista'. Lo stesso progresso tecnologico si presenta quindi come modo di esistenza del capitale, come suo sviluppo [oggi arrivando appunto a digitale/IA/*Industria 4.0/capitalismo delle piattaforme*] e nel moderno sistema di fabbrica 'l'automa stesso è il soggetto e gli operai sono coordinati ai suoi organi incoscienti solo quali organi coscienti e insieme a quelli sono subordinati a quella forza motrice centrale'. Si può dunque stabilire [continuava Panzieri] "1) che l'uso capitalistico delle macchine (...) determina lo sviluppo tecnologico; 2) che 'la scienza, le immani forze naturali e il lavoro sociale di massa... sono incarnati nel sistema delle macchine e...con esso costituiscono il potere del padrone'. Per cui lo sviluppo capitalistico della tecnologia comporta, attraverso le diverse fasi della razionalizzazione di forme sempre più raffinate di integrazione ecc., un aumento crescente del controllo capitalistico (...) nel progressivo espandersi della pianificazione dalla fabbrica al mercato, all'area sociale esterna"* (p. 85).

Ovvero:

> *"Nell'uso capitalistico, non solo le macchine, ma anche i metodi, le tecniche organizzative, ecc. sono incorporati nel capitale, si contrappongono agli operai come capitale: come razionalità estranea"*. (Panzieri, 2020)

Anche "scaricando sull'operaio – sempre nel segno delle ideologie della partecipazione tecnica [oggi ridenominata *economia della conoscenza*] – poteri di decisione tecnica, perché questo rende più funzionale la fabbrica – importante è che l'operaio non abbia mai la possibilità di decidere organizzativamente, cioè di decidere sul capitale" (Panzieri, 2020).

Ragione strumentale che è tuttavia un tradimento della ragione illuministica – ancora Horkheimer (2015):

> *"Per i giovani di oggi solo la scienza è vera, perché essi scambiano il vero con l'esatto e credono che l'unica forma della ragione sia quella che io chiamo ragione strumentale, che liquida tutte le altre"*.

Ragione strumentale; o industriale - "la ragione è cioè diventata uno strumento di autoconservazione del sistema industriale" e "si riduce a cercare l'adattamento ottimale del mezzo allo scopo, il pensiero è solo strumento per risparmiare lavoro. La ragione mira solo all'utile; freddezza e sobrietà sono le sue uniche virtù. Contravvenire a una simile ragione diventa un sacrilegio. Essa fonda la sottomissione del singolo al tutto. La categoria [illuministica] di individuo alla quale era legata l'idea di autonomia non ha resistito alla grande industria. L'individuo non deve più preoccuparsi del futuro, ma essere pronto ad adattarsi, a soddisfare ogni cenno, a servirsi di ogni leva, ad agire sempre diversamente ma sempre allo stesso modo" (Horkheimer, 2015, pp. 68 e 81).

E se tutto è oggi amministrato da algoritmi/Iot/piattaforme/Big Data l'uomo cessa appunto di essere individuo libero e "soggetto" che pensa, decide e poi fa; e diviene invece "oggetto" fatto/amministrato/governato – un'altra forma di sua *ingegnerizzazione* – da una tecnica che sempre più decide per lui, a prescindere da lui. L'uomo perde, di nuovo, la consapevolezza del funzionamento dell'apparato, che funziona in automatico; e perde la responsabilità per ciò che accade, avendo ceduto/trasferito, ovvero delegato la capacità e la possibilità – cioè la sua libertà – di valutare e di decidere, a un sistema automatico di macchine (e anche un algoritmo è da considerare come una macchina, funzionando secondo la razionalità calcolante/strumentale/industriale/matematica della tecnica (cfr. Horkheimer, 1979)) – generandosi un'autentica "dittatura del calcolo" (Zellini, 2018). Lo aveva intuito già Marx (2005) quando, ne "Il capitale", scriveva del lavoratore:

> *"L'abitudine a svolgere una funzione unilaterale lo trasforma in organo di tale funzione, che agisce con sicurezza e con naturalezza, mentre l'insieme del meccanismo complessivo lo obbliga ad agire con la regolarità dell'essere parte di una macchina"* (p. 262).

Con la differenza – sostanziale, inquietante – che dopo l'automazione delle macchine stiamo appunto arrivando all'automazione del pensiero.

Un sistema "dove l'uomo" - scriveva Lukács già nel 1922 – "viene inserito come una parte meccanizzata [oggi "digitalizzata"] in un sistema meccanico [oggi digitalizzato/algoritmico], che egli trova bell'e pronto di fronte a sé e che funziona in piena indipendenza da lui, secondo leggi alle quali egli si deve adeguare senza far intervenire la propria volontà". Perché questa "meccanizzazione" trasforma gli uomini "in atomi astrattamente isolati, che non si trovano più in una relazione reciproca, organica e immediata, per via delle loro operazioni lavorative: la loro coesione è invece mediata con crescente esclusività dalle leggi astratte del meccanismo nel quale sono inseriti". Di più (ed è appunto dagli anni '20 che la psicologia diventa "mezzo" privilegiato per l'*ingegnerizzazione* dell'uomo): "il frazionamento moderno, psicologico del processo lavorativo, questa meccanizzazione razionale giunge al punto di penetrare all'interno della stessa anima del lavoratore: anche le sue proprietà psicologiche vengono separate dalla sua personalità complessiva per poter essere inserite in sistemi specialistico-razionali e ricondotte a un concetto calcolistico" (Lukács, 1978, p. 114).

Autonomia o eteronomia?

Per far adattare l'uomo alle esigenze del tecno-capitalismo, per far diventare il *tecno-capitalismo* la sua unica e unidimensionale "forma di vita", agire sui comportamenti umani – ingegnerizzandoli, disciplinandoli, "governamentalizzandoli" (Foucault, 2005) – diventa quindi essenziale. E allora, torniamo alla psicologia industriale e sociale. Per la quale il comportamento dell'individuo deve appunto (non provare a modificare in meglio, ma solo) "adattarsi" all'ambiente capitalistico-industriale-tecnico in cui vive per essere funzionale allo scopo da raggiungere (produrre, consumare) e alle forme e norme comportamentali richieste dell'organizzazione industriale del lavoro. Un comportamento funzionale ottenuto mediante un insieme di stimoli prodotti dall'organizzazione e che producono l'effetto voluto e cioè la risposta adatta(ta): la pubblicità come stimolo a consumare, il consumare come risposta alla pubblicità, il taylorismo come stimolo a lavorare...i social come stimolo a connettersi e a generare dati – la risposta è la nostra perdita della privacy. Allo stesso tempo predicendo (oggi grazie agli algoritmi predittivi) e poi controllando i comportamenti, valutandone (premiando o sanzionando) la congruità con gli obiettivi dell'organizzazione. Cioè, secondo Alain Ehrenberg (2019), "la psicologia del comportamento era un progetto di ingegneria sociale organizzato attorno alla predizione e al controllo e incentrato sull'apprendimento e la memoria. L'idea fondamentale era che anche gli uomini imparano a risolvere i problemi attraverso prove ed errori e non mediante la comprensione dell'ambiente" e la razionalizzazione consapevole dei comportamenti.

> *"L'apprendimento del soggetto è fatto di ripetizioni, prove ed errori, di esperienze dirette in cui le risposte agli stimoli avvengono secondo il modello dell'associazione di idee. Condizionare significa far assumere abitudini e automatismi che facilitino l'azione dell'individuo nell'organizzazione"* (Ehrenberg, 2019).

Dagli anni '70, la psicologia applicata all'economia e alla tecnica ha cambiato approccio, ma non il suo obiettivo: modificare i comportamenti, organizzarli funzionalmente alle esigenze del sistema. Michel Foucault parlerebbe di *biopolitica* (2005a; 2005b); Byung-Chul Han invece di *psicopolitica*. Tutto viene ora attivato agendo sull'individualità, sulla personalità, sulla spontaneità, sulla autonomia dell'individuo. Questo cambiamento coinvolge progressivamente l'intera società. E anche nell'industria, dove già dagli anni '60 (ancora Ehrenberg (2019)) erano apparse nuove teorie dell'organizzazione che puntavano a spostare l'accento dal sistema S/R del fordismo e del taylorismo a uno basato su obiettivi da raggiungere e su cui impegnarsi mediante il coinvolgimento del personale, esercitandolo all'auto-direzione e all'auto-controllo e dove le ricompense sono associate al raggiungimento appunto degli obiettivi. In realtà, è evidente che il sistema S/R non viene abbandonato, ma solo riformulato. E l'etero-direzione all'auto-direzione e all'auto-controllo passa comunque attraverso esercizio e ripetizione del comportamento da normare/normalizzare, fino appunto a interiorizzare il comando a fare, percependolo però come proprio, autonomo e libero.

Un processo di modificazione comportamentale che si sviluppa ulteriormente al crescere del lavoro flessibile e della instabilità del posto di lavoro a partire dagli anni '80, per cui auto-disciplina e auto-motivazione entrano in gioco anche quando si deve cercare un nuovo lavoro e la disoccupazione non è più un problema sociale ma una "colpa individuale" che deve essere superata dall'individuo stesso contando solo sulle sue forze (è appunto il modello neoliberale e insieme anarco-capitalista della rete). L'uomo deve essere e viversi come proattivo e relazionale-cooperativo: "La disciplina nel senso dell'obbedienza meccanica (*other directed*) si allenta, mentre l'autodisciplina (*inner-directed*) si accresce", scrive Ehrenberg (2019). Ma è evidente che anche il comportamento inner-directed è in realtà *other directed*. Facendo crescere l'empatia dell'individuo con l'impresa -brand/organizzazione in cui deve operare - che non è sua ma che deve sentire/vivere come sua (ancora: sussunzione/identificazione per mascherare l'alienazione), si affina, cioè la tecnica psicologica di condizionamento, che ora spinge all'*engagement* e all'*empowerment* di un individuo che sempre più deve essere creativo per l'impresa (e non per sé stesso). E quindi a produttività crescente. Alla fine, è lo stesso lavoratore ad accrescere autonomamente e "spontaneamente" (tanto ha interiorizzato la "norma" tecno-capitalista) il proprio *pluslavoro*, auto-motivandosi ad eseguire il "comando" dell'impresa intensificando tempi e ritmi (i *tempi-ciclo*) e quindi garantendo al capitale un incremento continuo e crescente di plusvalore/profitto (cfr. Chicchi & Simone, 2017).

E allora, tutte le retoriche sul *problem solving*, sul *learning by doing* e sull'*empowerment* di oggi sono figlie di questa psicologia del comportamento che vuole condizionare sulla base di un addestramento all'auto-motivazione, fatto sempre e comunque (ma diversamente da come pensa Ehrenberg) di stimoli e risposte (S/R). Perché il *problem solving* vuole risolvere un problema ma non capire come esso si sia prodotto; e il *learning by doing* serve a generare un "fare per il fare", ma non genera consapevolezza del perché e dello scopo per cui lo si fa.

Dal condizionamento alla motivazione. Il lavoro che non cambia (2)

A partire soprattutto dagli anni '80, ecco l'*economia comportamentale*, per la quale Richard Thaler vincerà il Nobel per l'economia nel 2017. Suo obiettivo: cambiare i comportamenti senza dover cambiare la mente dell'individuo (Demichelis, 2020, p. 87). Attraverso pungoli o spinte gentili (*nudge*), attivate da quelli che Thaler e Sunstein definiscono gli *architetti delle scelte*; e con l'eliminazione delle *distorsioni cognitive* (secondo Kahneman, a sua volta Nobel per l'economia nel 2002, sempre per gli studi sull'*economia comportamentale* e sulla matematizzazione/calcolabilità dei comportamenti).

Ma chi è l'*architetto delle scelte*? Per Thaler e Sunstein (2009) è "colui che ha la responsabilità di organizzare il contesto nel quale gli individui prendono decisioni" (p. 9), "agendo sui comportamenti e guidandoli ma facendo in modo che le persone non si sentano costrette" (ibid). Ovvero, "gli architetti delle scelte devono cercare di influenzare i comportamenti degli individui al fine di rendere le loro vite migliori, più lunghe e più sane", aggiungendo (contraddicendosi, ma senza vedere la contraddizione) che "gli individui dovrebbero essere liberi di fare come credono" e che quindi bisogna "sforzarsi di delineare politiche che tutelino o aumentino la libertà di scelta": principio contraddetto appunto dal fatto che gli *architetti delle scelte* (come gli ingegneri del consenso di Bernays) influenzano i comportamenti in modo eteronomo e non favoriscono una scelta veramente autonoma e soprattutto consapevole e responsabile (sono degli *influencer*, agiscono producendo *propaganda* – e anche la pubblicità, scriveva Anders è una forma di propaganda per ingegnerizzare i comportamenti di consumo – e gli *architetti delle scelte/influencer* somigliano molto ai persuasori occulti denunciati già negli anni '50 da Vance Packard).
E oggi appunto le spinte gentili/pungoli-architetti-ingegneri delle scelte sono le app, gli algoritmi predittivi, la dopamina – un neurotrasmettitore del piacere "che crea una modifica del comportamento in risposta all'ottenimento di una ricompensa" (Lanier, 2018, p. 19) – che viene attivata nei social per ogni like/selfie/post/foto. Quindi: di nuovo, l'uomo deve credere di essere libero, quando in realtà è sempre più motivato/condizionato/prodotto/costruito/industrializzato in modo eteronomo. Ed è poi l'ideologia – apparentemente pragmatica e post-ideologica, in realtà anch'essa ideologica/deterministica – del *soluzionismo politico ed economico* secondo la critica di Evgeny Morozov, nel cui cuore c'è una serie di misure capaci di mantenere sempre in funzione la macchina del capitalismo globale (noi diciamo: del *tecno-capitalismo*), risolvendone di volta in volta le contraddizioni e permettendo la continua produzione di plusvalore: "un esempio perfetto basato sull'idea che si possa evitare di affrontare la causa di un problema concentrandosi invece sull'adeguare, adattare i comportamenti individuali alla realtà" (Demichelis, 2020a, p. 56). Che non deve cambiare mai. Rispetto a Bernays di un secolo fa, nulla cambia in termini di modificazione comportamentale eterodiretta/indotta, se non che dagli *ingegneri del consenso* si è passati agli *architetti delle scelte* – forse pensando che gli architetti siano più creativi e artisti degli ingegneri.

Il lavoro che non cambia (3) e l'alienazione ben mascherata

Oggi, scriveva Luciano Gallino nel 2012, "si deve purtroppo constatare che il tema dell'alienazione – fondamentale per cercare di rendere le persone capaci di controllare il lavoro che svolgono, piuttosto che esserne schiave – è scomparso totalmente dal programma di riflessione e dal campo di analisi della sociologia mainstream e della filosofia politica. Inoltre, diventate frammentarie e socialmente invisibili le classi sociali e scomparsi anche i partiti di riferimento è sparito anche l'interesse per la qualità del lavoro" (p. 202).
In verità, le retoriche neoliberali e tecniche ripetono ancora oggi che la rete permetterebbe proprio una migliore qualità del lavoro ("lavori quanto vuoi, quando vuoi"; "sei il boss di te stesso"; sviluppi il massimo della tua creatività; puoi lavorare in *smart-working* da casa). Tuttavia, queste retoriche mascherano quella che invece è una pessima qualità del lavoro, facendoci tornare a "Tempi (retro)moderni" (Re David, 2019): dalla *gig economy* alla precarizzazione contrattuale, dai ritmi/tempi-ciclo accelerati e intensificati alla *Industria 4.0*, l'alienazione non è scomparsa con le nuove forme di organizzazione del lavoro e del consumo via rete perché anche queste sono appunto vecchie in quanto sempre basate appunto sulla "legge ferra" del *tecno-capitalismo* e della sua ragione strumentale-industriale. E più si separa/suddivide/isola/individualizza/esternalizza (il lavoro, ma oggi tutta la vita dell'uomo), meglio si riesce appunto a integrare, connettere/ sussumere (e controllare). E se ieri il lavoro fordista-taylorista era necessariamente concentrato nelle fabbriche (perché lì c'era il "mezzo di connessione" possibile allora, la catena di montaggio), oggi siamo passati al fordismo esternalizzato/individualizzato/uberizzato, perché questo permette il nuovo "mezzo di connessione/rete".

L'alienazione: quel processo per cui "qualcuno diviene altro da ciò che sarebbe nel suo essere individuo autonomo e libero. Per cui perde la propria identità individuale o collettiva, connessa a una condizione negativa di dipendenza o di assenza di autonomia" (Pinciola, n.d., citato in Bobbio et al., 2004, p. 1), rinviando a condizioni soggettive dell'uomo oppure a condizioni oggettive storiche, sociali ed economiche e tecniche. Alienazione, ma anche: auto-alienazione. Oggi mascherata/rimossa perché, come scrive Umberto Galimberti, "nell'era della tecnica (...) l'uomo non è più un soggetto che la produzione capitalistica aliena e reifica, ma è un prodotto dell'alienazione tecnologica che instaura sé come soggetto e l'uomo come suo predicato. (...) L'uomo non è più in grado di percepirsi come alienato, perché l'alienazione prevede, almeno in prospettiva, uno scenario alternativo che l'assoluto tecnologico non concede, e perciò, come in altro contesto scrive Romano Màdera (1999), l'uomo traduce la sua alienazione nell'apparato in identificazione con l'apparato" (p. 400). E ancora: "Se a questo aggiungiamo che nessun individuo padroneggia l'intero apparato tecnico, ma solo quel frammento in cui si riflette la sua competenza, ogni individuo sarà portato a considerare l'apparato tecnico che descrive e prescrive le sue azioni, come una necessità naturale, ovvia, ineluttabile, in ordine alla quale non è più possibile parlare di alienazione, come riteneva Marx, ma di pura e semplice identificazione" con lo stesso apparato tecnico. Un processo che favorisce, di nuovo, quella delega continua che gli uomini danno alla tecnica per la soluzione dei problemi della loro vita. L'uomo diventando "funzionale" al sistema (e sussunto perché si è identificato con l'apparato) e non viceversa.
E "funzionale", secondo il sociologo André Gorz [1923-2007] è quella condotta razionalmente governata e adattata a uno scopo, "indipendentemente dall'intenzione dell'agente a perseguire tale scopo, del quale anzi egli, in pratica, non ha e non deve avere conoscenza"; ovvero: "la funzionalità è una razionalità predeterminata e prescritta all'attore dall'organizzazione che lo ingloba. E quanto più essa si sviluppa, tanto più l'organizzazione funziona come una macchina". "Un processo che, una volta innescato, sviluppa la dinamica che le è propria" (Gorz, 1992, p. 41). Gorz chiamava tutto questo: sfera dell'*eteronomia*. Che produce la colonizzazione capitalistica del mondo vissuto.

E dover essere connessi, dover condividere, dover essere imprenditori di sé stessi, vivere in un social, valorizzare il proprio capitale umano, farsi profilare rinunciando alla privacy – sono tutte "funzioni" che svolgiamo – seguendo la norma normante/normalizzante (ingegnerizzata/architettata) del *tecno-capitalismo* – per il miglior funzionamento del sistema. Non per noi stessi.

Scriveva Marx: il lavoratore è alienato dal prodotto del suo lavoro, che è estraneo a sé ma che soprattutto esercita una sorta di dominio su di sé; è estraniato dalla stessa attività di lavoro, che non gli appartiene ma appartiene al borghese o all'impresa; è estraniato dalla società e dagli altri uomini in quando monade individualizzata in rapporti di antagonismo e concorrenza con gli altri uomini; ed è estraniato dal lavoro e dai prodotti del lavoro realizzati dagli altri lavoratori. Soprattutto è alienato perché l'impresa per cui lavora non gli appartiene, non sono suoi gli strumenti e i mezzi di produzione, non è suo il prodotto del suo lavoro, che appunto appartiene all'impresa e deve pagare per poter comprare qualcosa che pure ha contribuito a produrre. Ma questa è la descrizione perfetta dell'alienazione anche odierna.
L'alienazione è quindi – come detto – solo apparentemente scomparsa dalla scena politica e sociale e dall'immaginario collettivo ed esiste in forme nuove/vecchie e molteplici. Ma è appunto ben mascherata (Demichelis, 2018) dal feticismo della e per la tecnica e dal neoliberalismo – e dal loro utilizzo dell'*economia comportamentale*, della psicologia per l'ingegnerizzazione dei comportamenti. Producendosi il massimo di (apparente) libertà e creatività/autonomia individuale (neoliberalismo & tecnica) per il massimo di (concretissima) alienazione/reificazione/eteronomia/estraneazione e mercificazione dell'individuo. La sussunzione/identificazione con una organizzazione da intendere quindi quale forma massima dell'alienazione.

Storia antica: scriveva negli anni '60 l'economista John K. Galbraith (ne "Il nuovo stato industriale"):

> *"Quasi tutte le conseguenze della tecnologia e, in misura notevole la struttura stessa dell'industria moderna, scaturiscono da questa necessità di divisione e suddivisione di operazioni, della necessità ulteriore di intervenire in ciascuna fase col peso di certe cognizioni e, infine, della necessità di combinare i risultati definitivi di ciascuna operazione in modo da ottenere il prodotto finito nella sua integralità".*

E aggiungeva:

> *"La reale conquista della scienza e della tecnologia moderna consiste nel prendere delle persone normali, nell'istruirle a fondo in un settore limitato e quindi nel riuscire, grazie ad una adeguata organizzazione, a coordinare la loro competenza con quella di altre persone specializzate, ma ugualmente normali. (...) La parola più importante, qui, è coordinazione. Essa implica che i singoli componenti si sono persuasi a mettere da parte i propri fini e obiettivi personali e a perseguire quelli dell'organizzazione. Avendo fatto tutti così, lavorano tutti per gli obiettivi comuni: sono coordinati. La motivazione consiste nei mezzi o negli incentivi da cui gli individui sono indotti a rinunciare ai loro obiettivi particolari e a perseguire, con maggiore o minore rigore, quelli dell'organizzazione"* (Galbraith, n.d., citato in Demichelis, 2020a, p. 128).

Di nuovo, l'uomo non è soggetto, è sempre alienato ma sempre meglio sussunto nell'organizzazione/apparato, ieri il fordismo, oggi la Fabbrica-rete. Messo a svolgere mansioni limitate, sia che lavori nella *gig economy* come nell'*Industria 4.0/taylorismo digitale*.

Il totalitarismo della fabbrica

> *"Un sistema dove progressivamente – dalla fabbrica di spilli di Adam Smith alla odierna rete-fabbrica-integrata anche di linguaggi, emozioni e informazioni – la fabbrica si fa sempre più totale e globale e soprattutto totalitaria: dove tutti sono forza lavoro ma anche mezzo di produzione, ad esempio di dati/informazioni; e se credono di essere imprenditori, tutti in realtà lavorano per il sistema-fabbrica, anche se in una forma diversa, ma molto più pervasiva di ieri nel suo essere norma(zione) del dover vivere funzionalmente, congruamente con la rete-fabbrica e con una società divenuta fabbrica integrata/integrante. Per cui oggi, e oltre i totalitarismi politici del '900, si è realizzato un totalitarismo industriale, che ha appunto nella forma della fabbrica e nell'organizzazione industriale (la norma) della vita intera dell'uomo, la realizzazione piena e appunto totalitaria della razionalità strumentale/calcolante-industriale secondo la Scuola di Francoforte: che è l'ideologia della modernità. E dove, secondo Anders, ciò che non è utile non è vero"* (Demichelis, 2020b).

Scriveva a sua volta Raniero Panzieri (1994):

> *"(...) ai processi di integrazione della classe operaia, di razionalizzazione del lavoro all'interno dell'azienda, al livello del processo lavorativo, corrisponde una sempre più ampia pianificazione per quello che riguarda la sfera dello scambio, della distribuzione e del consumo. (...) Perché come il capitale ha bisogno di garantirsi sempre di più dall'insubordinazione operaia, così sempre di più nella sfera del consumo ha bisogno di garantirsi una possibilità produttiva a periodo sempre più lungo"*.

Di più: "la fabbrica si generalizza, tende a pervadere e a permeare tutta la società civile"; si tratta allora "di affermare il fatto che la fabbrica scompare come momento specifico. Lo stesso tipo di processo che domina la fabbrica, caratteristico del momento produttivo, tende a imporsi a tutta la società e quindi quelli che sono i tratti caratteristici della fabbrica (...) tendono a pervadere tutti i livelli della società". Cioè il capitalismo cerca in ogni modo di "estendere la sua razionalizzazione oltre i limiti della fabbrica, per ritornare poi a questa" (Panzieri, 1994, p. 113). "Un processo che si potenzia oggi via rete e via neoliberalismo, con i quali si perfeziona appunto la pianificazione capitalistica dell'intera società" (supra: *ordo-liberalismo* e *ordo-macchinismo*), sempre applicando i tre elementi classici del (tecno)capitalismo: *direzione*, *sorveglianza* e *coordinamento/integrazione/connessione* – e che oggi possono essere svolti anche da una macchina/algoritmo/IA. Perché appunto la tendenza del *(tecno)capitalismo* è quella dell'"integrazione" e della "pianificazione" (Panzieri, 1994, p. 97). Che ovviamente confliggono con la libertà dell'uomo.

Il lavoro che non cambia (4). Le nuove/vecchie alienazioni

Quindi, alienazione dell'uomo da sé come individuo e dal suo ambiente sociale e naturale (di nuovo: la realtà virtuale/artificiale, dove tutto è apparentemente infinito e illimitato, ci ha fatto perdere il senso e la responsabilità per la realtà reale, fisica, dove invece esiste il concetto di limite (Demichelis, 2018, p. 182)). Alienazione dalla capacità di comprendere il meccanismo organizzativo tecno-capitalista (la rete, gli algoritmi) e alienazione dal controllo/governo dello spazio e del tempo e del potere. Alienazione dall'immaginazione (in un mondo di immagini e di innovazione tecnica non abbiamo più immaginazione umana, culturale, politica, sociale); dalla sovranità e dalla conoscenza.
Alienazione; oggi realizzata dagli algoritmi in quella che appunto è la organizzazione algoritmica del lavoro (peggio, perché ancora più scientifica/matematizzata, della Osl di Taylor) e del management algoritmico degli uomini.
Ha scritto Matteo Gaddi (2019):

> *"La ricerca [della Fiom di Milano e della Fondazione Sabattini, coordinata dallo stesso Gaddi] ha evidenziato che le tecnologie 4.0 combinate con i sistemi organizzativi della lean production, determinano una forte compressione dei tempi ciclo, un peggioramento dei ritmi di lavoro e un aumento delle saturazioni, intensificando così la prestazione lavorativa. (...). Per cercare di nascondere questi effetti, il tentativo delle aziende è quello di 'oggettivare' tempi e ritmi, dando loro una parvenza di scientificità incorporandoli in dispositivi e procedure e sottraendoli quindi alla contrattazione formale e informale. I tempi ciclo (...) vengono presentati come qualcosa di oggettivo, determinato unicamente dalla tecnologia e, oltretutto, nascosto alla percezione dei lavoratori. Gli strumenti informatici sono funzionali a questo scopo: tramite la lettura dei codici a barre collegati con gli ordini di lavoro, con lettori ottici e PC a bordo macchina/linea, oppure con comunicazione via MES [*Manufacturing Execution System – *sistema informatico di fabbrica che governa e controlla l'intero processo produttivo], all'operatore viene imposto il tempo ciclo entro il quale concludere l'operazione. Contestualmente si avvia il conteggio del tempo effettivamente impiegato, consentendo in tal modo il controllo in tempo reale e in remoto della prestazione lavorativa"*.

E analogamente accade anche per i lavoratori delle piattaforme, che sono dipendenti dal e subordinati al sistema/piattaforma e continuano a essere pagati per un determinato tempo di lavoro svolto (sempre più *on demand*) o per una determinata prestazione di lavoro, ma devono credersi imprenditori di sé stessi o *freelance*.

L'alienazione felice

In realtà già Anders (2003) scriveva di un'alienazione ben mascherata attraverso il meccanismo della "familiarizzazione" con la tecnica, che consiste sostanzialmente nel rendere vicina, normale, appunto familiare e nostra/personale (oggi, lo smartphone, che ci segue ovunque), qualcosa o una certa norma di comportamento. La sua azione principale sta nel "nascondere le cause e i sintomi dell'alienazione, la sua squallida realtà; nel togliere all'uomo la capacità di accorgersi che lo hanno straniato dal mondo e il mondo da lui, insomma nel mascherare l'alienazione, nel rinnegarne la realtà e quindi nello sgomberare il campo alla sua sfrenata attività; e attua il suo proposito popolando senza sosta il mondo di immagini di cose apparentemente familiari, (...) come un unico e gigantesco 'ambiente domestico', come un universo di agio e cordialità. Tale prestazione costituisce la ragion d'essere della familiarizzazione. L'incarico le viene affidato dall'alienazione stessa, che si nasconde dietro le sue spalle" (Anders, 2003, vol. I, p. 145).
Scriveva a sua volta Jacques Ellul [1912-1994] nel 2009 che l'alienazione è soprattutto alienazione tecnica (p. 98), perché "la tecnica è giunta a un tale punto di evoluzione che si trasforma e progredisce senza intervento decisivo dell'uomo, grazie ad una sorta di forza interna che la spinge a crescere, che la porta necessariamente a uno sviluppo incessante. Dall'altro lato, tutti gli uomini contemporanei sono talmente appassionati della tecnica, talmente formati da essa, talmente certi della sua superiorità, talmente sprofondati nell'ambiente tecnico che tutti, senza eccezione, sono orientati verso il progresso tecnico, tutti lavorano, quale che sia il mestiere, cercando di utilizzare al meglio gli strumenti a disposizione o di perfezionare un metodo, un apparecchio. (...) perché la tecnica induce ciascuno ad agire nella propria direzione e il risultato è dato da una somma che nessuno ha coscientemente voluto". L'innovazione, non è più in funzione dei reali interessi dell'uomo, ma è funzionale alla tecnica. "L'uomo non ha scelto di innovare là dove era veramente necessario. Le innovazioni sono avvenute invece là dove il sistema tecnico stesso aveva ragione di progredire" (Ellul, 2009).
E quindi, torniamo alla Scuola di Francoforte, sempre più attuale. E a Max Horkheimer (2000) e al suo giudizio sugli uomini:

> *"Quanto più la loro sorte diventa indipendente dal loro proprio giudizio autonomo, tanto più sono obbligati a integrarsi in organizzazioni e istituzioni potentissime, tanto meglio vivono se rinunciano al proprio giudizio e alla propria esperienza e vedono il mondo (...) nell'ottica delle organizzazioni che decidono del loro avvenire. (...) e impiegando cliché e giudizi bell'e fatti, gli uomini non solo si rendono la vita più comoda e si conquistano la fiducia dei dirigenti – [ma] si sentono più facilmente a posto e si risparmiano l'enorme fatica di dover capire la complicata struttura della società moderna"*.

Per cui non ci sono e non devono esserci "zone di sosta sulle grandi strade della nostra civiltà: tutti devono continuare a correre" (Horkheimer, 2000, p. 137).
Mentre Adorno [1903-1969] scriveva:

> *"La società è integrale prima ancora di essere governata in modo totalitario. La sua organizzazione abbraccia e ricomprende in sé anche quelli che la combattono, e uniforma e modella la loro coscienza. (...). La passione ipnotica e stregata che spinge a consumare gli ultimi ritrovati della tecnica, non rende solo indifferenti nei confronti di ciò che viene propinato, ma torna anche a vantaggio della programmazione sistematica dell'idiozia"* (Adorno, 2010, p. 101).

Così gli uomini "sono stati da tempo derubricati a mere funzioni all'interno del mostruoso macchinario sociale di cui tutti siamo prigionieri" (e la libertà si è ormai trasformata in un mero pretesto per poter meglio amministrare gli uomini); e che oggi, a differenza del 1950, si chiama rete, si chiama *tecno-capitalismo* ma che è del tutto simile a quanto denunciato allora dalla Scuola di Francoforte e che consisteva appunto (e che sempre più consiste) nella trasformazione della vita e del mondo, nella loro interezza, in un "sistema di amministrazione", in un certo tipo di gestione dall'alto (Adorno, 2010). Anche se in rete tutto sembra orizzontale, dimenticando che la "norma" amministrativa e la "normazione/normalizzazione" vengono dall'alto. Appunto da motori di ricerca, social, piattaforme, dati, algoritmi. Mentre "ogni individuo si trasforma, per così dire, nel funzionario della sua stessa amministrazione" (Adorno, 2010, p. 103).

Alla fine, secondo Marcuse (2012), l'individuo vive la propria alienazione come cosa normale perché capace di produrre benessere, merci, oggetti in cui e con cui identificarsi. L'uomo si fa appunto auto-alienato, si aliena da sé stesso come dalla natura (che crede di dominare) e dallo stesso apparato tecnico che continua a credere essere solo un mezzo nelle sue mani (soprattutto da quando, toccandolo come Pigmalione toccava i seni della sua statua che poco a poco prendeva vita reale, crede che davvero l'artificiale possa avere/essere vita reale (Demichelis, 2020a, p. 108)). Adattandosi alla macchina (meglio: alla *tecnica*), l'uomo apprende, con le opportune pedagogie sovrastrutturali e funzionali al sistema (ancora l'economia comportamentale, il determinismo tecnico, l'ingegnerizzazione dei comportamenti), che l'obbedienza alle norme di funzionamento delle stesse macchine e della tecnica è il solo modo per ottenere i risultati desiderati. Ne consegue che più che mediati dalle merci (Marx e il marxismo) i rapporti tra gli uomini sono sempre più mediati dal processo tecnico (Anders, 2003).

Concludiamo lasciando aperta la discussione, ma ricordando – tenendola come bussola - una riflessione di Georg Simmel [1858-1918] di più di cento anni fa:

> *"La macchina, che dovrebbe liberare l'uomo dal lavoro servile, lo ha abbassato al livello di schiavo della macchina". E commentava: "ora al posto delle vecchie lampade ad olio abbiamo la luce elettrica, ma l'euforia per i progressi dell'illuminazione fa dimenticare che l'essenziale non è l'illuminazione, ma ciò che questa ci permette di vedere meglio"* (Simmel, 2003, pp. 195 e 193).

Che fare?

E quindi, torniamo alla pandemia e agli effetti che ha prodotto. Come uscirne? Tornando al sistema pre-esistente – descritto nelle pagine precedenti - o provando invece a modificarlo? Se nelle società odierne, riprendendo una riflessione dello scrittore Claudio Magris (2019), "il gioco delle interpretazioni, la volontà di potenza calata nell'automatismo dei processi sociali, la capillare, tentacolare ed effusa organizzazione dei bisogni, un indistinto flusso libidinale collettivo sembra avere soppiantato il pensiero che individua le leggi del reale per mutarle e chiama a giudizio il mondo per cambiarlo"(p. 220), allora è tempo di dis-alienarci e di "de –industrializzare" la nostra vita (Demichelis, 2013).

"Per questo" – come abbiamo scritto – "è necessario tornare al concetto e al senso della *possibilità*, inteso come 'il senso del nostro reputare qualcosa possibile', secondo Salvatore Veca (ne "Il senso della possibilità", 2018)) – un reputare che sia nostro, cioè umano e sociale e non più ingegnerizzato/architettato dal *tecno-capitalismo*. Uscendo appunto da un determinismo per il quale è possibile solo ciò che è possibile per la tecnica, il cui possibile ("si deve fare tutto ciò che è tecnicamente possibile" (Anders, 2003)) diventa il dovere (ma alienante e alienato) degli uomini. Occorre dunque orientarsi verso una "possibilità" diversa da quella illimitata e violenta(trice) del *tecno-capitalismo*, una "possibilità" responsabile nel senso di riconoscere i propri limiti e i limiti (dell'ambiente) da non superare/violare secondo l'etica del *principio responsabilità* di Hans Jonas [1903-1993], per continuare a far esistere una "molteplicità di possibilità" (Jonas, 1990).

Una "possibilità" che faccia del controllo democratico della (volontà di) potenza della tecnica la sua pratica quotidiana – ad esempio: "No Innovation without Representation and Participation" sempre secondo Veca (2018, p. 55). Una "possibilità" e soprattutto una "capacità" di immaginare e di governare i processi, senza più delegare alla tecnica (o a un populista, a un autocrate, a un egoarca, o a un tecnocrate – tutte forme di auto-alienazione dalla cittadinanza" (Demichelis, 2018, p. 264)). Cosa ancora più urgente dopo la pandemia, mentre risorgono tentazioni da società del controllo e di ricerca di forme di autocrazia/tecnocrazia.

Bibliografia

Adorno, T.W. (2010). *La crisi dell'individuo*. Reggio Emilia: Diabasis.

Adorno, T.W., & Horkheimer, M. (2010). *Dialettica dell'illuminismo*. Torino: Einaudi.

Anders, G. (2003). *L'uomo è antiquato* (Vol. I-II). Torino: Bollati Boringhieri.

Bartolini, P., & Consigliere, S. (2019). *Strumenti di cattura. Per una critica dell'immaginario tecno-capitalista*. Milano: Jaca Book.

Bellucci, S. (2005). *E-work. Lavoro, rete e innovazione*. Roma: DeriveApprodi.

Bernays, L. (2008). *Propaganda*. Bologna: Lupetti Editore.

Bonomi, A. (1997). *Il capitalismo molecolare*. Torino: Einaudi.

Bonomi, A. (2005). *Il capitalismo personale*. Torino: Einaudi.

Chicchi, F., & Simone A. (2017). *La società della prestazione*. Roma: Ediesse.

Club di Roma. (1972). *I limiti dello sviluppo*. Milano: Est Mondadori.

Dardot, P., & Laval, C. (2013). *La nuova ragione del mondo*. Roma: DeriveApprodi.

Debord, G. (2010). *La società dello spettacolo*. Milano: Baldini Castoldi Dalai.

De Carolis, M. (2017). *Il rovescio della libertà*. Macerata: Quodlibet.

Demichelis, L. (2008). *Bio-Tecnica. La società nella sua 'forma' tecnica*. Napoli: Liguori.

Demichelis, L. (2013). De-industrializzare la società. *Lettera internazionale*, 117.

Demichelis, L. (2015). *La religione tecno-capitalista. Dalla teologia politica alla teologia tecnica*. S.S. Giovanni-Udine: Mimesis.

Demichelis, L. (2018). *La grande alienazione. Narciso, Pigmalione, Prometeo e il tecno-capitalismo*. Milano: Jaca Book.

Demichelis, L. (2019a). *Internet ergo sum, la grande illusione del tecno-capitalismo*. https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/internet-ergo-sum-la-grande-illusione-del-tecno-capitalismo/

Demichelis, L. (2019b). *Ordo-liberalismo e ordo-macchinismo: l'eclissi della democrazia e della giustizia sociale*. https://www.economiaepolitica.it/2019-anno-11-n-18-sem-2/ordo-liberalismo-e-ordo-macchinismo-leclissi-della-democrazia-e-della-giustizia-sociale/

Demichelis, L. (2019a). *Un nuovo umanesimo contro l'ideologia globale della macchina: la proposta*. https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/un-nuovo-umanesimo-contro-lideologia-globale-della-macchina-la-proposta/

Demichelis, L. (2020b). *Noi, forza-lavoro del padrone Gafam. Da Raniero Panzieri alla rete-fabbrica-integrata*. https://www.economiaepolitica.it/il-pensiero-economico/forza-lavoro-del-padrone-gafam-raniero-panzieri-rete-fabbrica-integrata/

Demichelis, L. (2020a). *Sociologia della tecnica e del capitalismo. Ambiente, uomini e macchine nel Tecnocene*. Milano: FrancoAngeli.

Ellul, J. (2009). *Il sistema tecnico*. Milano: Jaca Book.

Formenti, C. (2011). *Felici e sfruttati. Capitalismo digitale ed eclissi del lavoro*. Milano: Egea.

Foucault, M. (1977). *Microfisica del potere*. Torino: Einaudi.

Foucault, M. (1993). *Sorvegliare e punire*. Torino: Einaudi.

Foucault, M. (2005b). *Nascita della biopolitica*. Milano: Feltrinelli.

Foucault, M. (2005a). *Sicurezza, territorio, popolazione*. Milano: Feltrinelli.

Gaddi, M. (2019). *Industria 4.0. Più liberi o più sfruttati?* Fondazione Sabattini, Edizioni Punto Rosso.

Galimberti, U. (1999). *Psiche e techne*. Milano: Feltrinelli.

Gallino, L. (2012). *La lotta di classe dopo la lotta di classe* (P. Borgna, Cur.). Roma-Bari: Laterza.

Gorz, A. (1992). *Metamorfosi del lavoro. Critica della ragione economica*. Torino: Bollati Boringhieri.

Han, B. C. (2015). *Nello sciame. Visioni del digitale*. Roma: Nottetempo.

Han, B. C. (2016). *Psicopolitica*. Roma: Nottetempo.

Heidegger, M. (1976-1985). *Saggi e discorsi*. Milano: Mursia.

Horkheimer, M. (1979). *La società di transizione*. Torino: Einaudi.

Horkheimer, M. (2000). *Eclisse della ragione. Critica della ragione strumentale*. Torino: Einaudi.

Horkheimer, M. (2015). *Crisi della ragione e trasformazione dello stato*. Milano: PGreco.

Jonas, H. (1990). *Il principio responsabilità*. Torino: Einaudi.

Lanier, J. (2018). *Dieci ragioni per cancellare subito i tuoi account social*. Milano: il Saggiatore.

Lovink, G. (2019). *Nichilismo digitale*. Milano: Bocconi Editore.

Lukacs, G. (1991). *Storia e coscienza di classe*. Milano: Sugarco.

Magris, C. (2019). *Danubio*. Milano: Garzanti-Corriere della sera.

Marcuse, H. (2012). *L'uomo a una dimensione*. Torino: Einaudi.

Marx, K. (2005). *Il capitale*. Roma: Newton & Compton.

Morozov, E. (2020). *L'emergenza sanitaria e il rischio del totalitarismo*. Internazionale, 1352.

Nebbia, G. (2020). *La Terra brucia. Per una critica ecologica al capitalismo*. Milano: Jaca Book.

Panzieri, R. (2020). *Il lavoro e le macchine. Critica dell'uso capitalistico della tecnologia*, (A. Cengia, Cur.). Verona: OmbreCorte.

Panzieri, R. (1994). *Spontaneità e organizzazione* (S. Merli, Cur.). Pisa: Bfs Edizioni.

Pianciola, C. (n.d.). Alienazione. In Bobbio, N., Matteucci, N., & Pasquino, G. (2004). *Il Dizionario di Politica*. Torino: Utet.

Re David, F. (2018). *Tempi (retro)moderni. Il lavoro nella fabbrica-rete*. Milano: Jaca Book.

Rosa, H. (2015). *Accelerazione e alienazione*. Torino: Einaudi.

Sadin, E. (2019). *Critica della ragione artificiale*. Roma: Luiss.

Stiglitz, J. (2004). *I ruggenti anni Novanta*. Torino: Einaudi.

Thaler, R., & Sunstein, C. (2009). *Nudge. La spinta gentile*. Milano: Feltrinelli.

Veca, S. (2018). *Il senso della possibilità*. Milano: Feltrinelli.

Zellini, P. (2018). *La dittatura del calcolo*. Milano: Adelphi.

Zuboff, S. (2019). *Il capitalismo della sorveglianza*. Roma: Luiss.

Nuovi modi di mobilità umana: gig economy e lavoro sulle piatta-forme

di Alice Baudino e Ivan Ureta Vaquero

Quando parliamo di nuovi modi di mobilità parliamo anche di comunicazione interdigitale. Queste teorie definiscono il modo in cui le persone sono interconnesse, s'informano, interagiscono, condividono materiali digitalizzati, sono in contatto attraverso le piattaforme online. S'intende "il processo dinamico, sincronico e asincronico, che avviene tra due o più agenti interdigitali (...) che produce effetti sull'individuo e sulla società in un certo luogo e tempo" (Murero, 2014, p. 19). È grazie alla comunicazione interdigitale che oggi è possibile fare affari, acquistare o ricevere dei servizi in mobilità. Si tratta di nuovi modi in cui le persone interagiscono tra loro a livello mondiale comunicando "interdigitalmente con un network di soggetti da qualunque luogo interconnesso nello spazio, sincronicamente o asincronicamente" (citato in Murero, 2014, p. 39).
Cambiano quindi i concetti stessi di circolazione e di gruppo sociale. Gli studiosi Rainie e Wellman (2012, citato in Murero, 2014) "offrono una visione sociologica interessante proponendo il concetto di 'individualismo interconnesso'". Si tratta di una visione non dicotomica di un singolo che va osservato come parte integrante e autonoma al tempo stesso. (...) Si tratta del superamento del concetto classico di gruppo sociale" (Murero, 2014, p. 98).
Gli agenti possono essere considerati da due punti di vista: individuale e sociologico, cioè nella dimensione di network (Wellman & Berkowitz, 1988, citato in Murero, 2014). Per quanto concerne quest'ultimo concetto, parliamo di tutte quelle persone che sono connesse tra loro da "relazioni" socialmente significative. Dunque condivisibile è l'idea che la comunicazione interdigitale sia uno degli "elementi determinanti per la circolazione delle idee, del senso di libertà nel poter esprimere il proprio pensiero (...) nell'organizzazione e coordinamento delle azioni sociali" (Murero, 2014, p. 170).
Tra i trend notiamo la diffusione di reti di comunicazione interdigitale a livello mondiale, la dilatazione dello spazio interconnesso e dei "luoghi virtuali" digitalizzati in cui gli utenti interagiscono, si scambiano e producono comunicazioni e informazioni. Ma anche la velocità di circolazione delle informazioni: "chiamiamo aspazialità quella dinamica di rispazializzazione che realizza le potenzialità di un sistema comunicativo così veloce da essere in grado di permettere di prescindere dal luogo" (Giaccardi & Magatti, 2006, p. 53).
Già a fine 2010, il web 2.0 ed internet avevano cambiato il paradigma di interattività e di superamento dei confini internazionali. L'inizio della nuova epoca interdigitale, oppure post-digitale, coincide con questo periodo in cui vi fu la prima ondata di circolazione di informazioni tra utenti a livello mondiale. Questi cambiamenti portarono ad episodi di rilevanza storica e politica senza precedenti, grazie anche alla circolazione delle informazioni, alla catalizzazione degli atteggiamenti e all'organizzazione di azioni offline e online (ad es. la portata dei media interdigitali nella Primavera Araba, nonostante questo sia ancora dibattuto) (Murero, 2014).
Il professore e ricercatore Rob Kitchin che si è occupato di moltissime ricerche i cui temi vertevano su internet e il cyberspazio, la geografia umana e sociale, insieme ai suoi colleghi nota "come il concetto stesso di 'mappa' necessiti oggi di una riconcettualizzazione" (Kitchin et al., 2012, citato in Murero, 2014, p. 37) analizzando aspetti sociali, politici e culturali. Attraverso la comunicazione interdigitale "la capacità strumentale dei media converge con la capacità informativa della mappa che si modifica, aumenta la sua abilità comunicativa e acquisisce nuove capacità relazionali" (Murero, 2014, p. 38).
Anche Zygmunt Bauman (2002) tratta il tema ricollegandolo al processo di modernizzazione, in cui l'obbiettivo della moderna guerra per lo spazio era la creazione di una mappa approvata ufficialmente, quindi uno spazio che fosse strutturato dal potere dello Stato. Dunque la diversità delle mappe che risultava caotica andava "rimpiazzata non tanto da una immagine del mondo universalmente condivisa, quanto da una rigida gerarchia di immagini" (Bauman, 2002, pp. 38-39). A livello pratico bisognava rendere leggibile e trasparente lo spazio; "oggettivo" significava "superiore" ed era ciò che i poteri moderni cercavano di raggiungere.
Il processo di modernizzazione aveva inizialmente l'obbiettivo di disegnare mappe che uniformassero il territorio dello Stato. Successivamente l'obbiettivo fu un altro, ovvero "quello di dare una nuova forma fisica allo spazio (...). In passato era la mappa a riflettere ed indicare le forme del territorio. Ora toccava al territorio di diventare un riflesso della mappa (...). Era lo spazio stesso che andava rimodellato, o modellato dal niente, per somigliare alla mappa" (Bauman, 2002, p. 41).

La globalità è una forma di rispazializzazione; le persone hanno la capacità di sottrarsi al vincolo del luogo, ci si può muovere "in una sorta di «spazialità aspaziale», slegata dalla dimensione fisica" (Giaccardi & Magatti, 2006, p. 49). Nella globalizzazione sarebbe forse maggiormente opportuno parlare di "non-luoghi" anche se la modernità rimane legata ad una specifica spazializzazione, quella che riguarda i confini dello Stato. Per quanto concerne il mercato, già Simmel indicava come esso operasse a prescindere da ogni spazialità. Nel mercato, "la dialettica tra forze produttive e rapporti di produzione non si svolge più in un luogo determinato, ma si costituisce nel non-luogo del sistema dello scambio mondiale" (Giaccardi & Magatti, 2006, p. 49).
Per quanto concerne il superamento dei confini non possiamo non trattare i fenomeni migratori perché "le disuguaglianze e le migrazioni di massa sono fenomeni sociali legati ai processi globali e in questo quadro vanno collocate. (...) I fenomeni sociali di rilievo possono essere analizzati scientificamente soltanto in un contesto globale e in modo interconnesso - prendendone in considerazione le dimensioni economiche, sociali, politiche e culturali" (Perocco, 2012, p. 153).
Abbiamo assistito durante gli ultimi decenni all'unificazione dell'economia mondiale, è infatti accresciuta la ricchezza ma questo non ha attenuato le disparità tra le aree del mondo e all'interno dei singoli paesi. Dunque oggi viviamo un mondo più unificato (grazie anche alla moltitudine di relazioni virtuali ed interconnesse) ma al contempo estremamente polarizzato. La polarizzazione riguarda soprattutto la distribuzione della ricchezza a livello mondiale: "le azioni selettive del capitale globale, gli accordi di 'libero' scambio (dal Gatt al Nafta, fino al Wto), l'espansione dell'industria agro-alimentare nelle campagne, gli interventi delle organizzazioni multilaterali (Bm, Fmi), il meccanismo del debito, hanno distrutto intere economie locali del Sud del mondo, spossessato della terra e dei mezzi di produzione milioni di contadini e artigiani, prodotto disoccupazione e povertà di massa, generando il più grande esercito di riserva della storia – che in modo permanente alimenta le migrazioni internazionali e le delocalizzazioni industriali (con le 'periferie' che lavorano per i 'centri' e in funzione dei centri)" (Perocco, 2012, p. 154).
I BRICS (Brasile, Russia, India, Cina e Sudafrica), hanno incrementato il loro sviluppo industriale, riducendo anche il divario con gli altri paesi più ricchi, ma vedono al loro interno la presenza di forti disuguaglianze che hanno portato alle migrazioni interne (tra le più grandi della storia e la Cina ne è un esempio). Oggi parliamo di *globalizzazione della polarizzazione sociale interna* (Perocco, 2012, p. 155).
Un ulteriore fattore di stratificazione è l'accesso alla mobilità globale che divide il mondo:

> *"Per il mondo di chi è mobile su scala globale, lo spazio ha perduto la sua qualità di vincolo e viene facilmente attraversato sia nella sua versione 'reale' sia nella sua versione 'virtuale'. Per il secondo mondo, quello di coloro che sono legati ad una località, di coloro cui è vietato muoversi, costretti perciò a sopportare in modo passivo qualsiasi cambiamento che il luogo cui sono legati è costretto a subire, lo spazio reale si va rapidamente restringendo. Si tratta di un tipo di privazione resa ancor più dolorosa dall'ostentazione con la quale i media mettono in mostra la conquista dello spazio e la 'virtuale accessibilità' a spazi che nella realtà non virtuale restano ostinatamente irraggiungibili"* (Bauman, 2002, p. 98).

Per gli abitanti del primo mondo (uomini di affari globali, manager della cultura globale ecc.) le loro merci, i loro affari finanziari e capitali, i confini statali sono aperti. Per coloro che vivono nel secondo mondo invece, i muri che vengono rappresentati dalle leggi contro l'immigrazione, dalla tolleranza zero, i muri creati nella mente delle persone attraverso quella che Mario Morcellini (2010) definisce *fabbrica della paura* (i media), si fanno sempre più spessi. I primi traggono piacere dal viaggio o vengono pagati per viaggiare, gli altri invece si trovano a pagare per mezzi di trasporto improvvisati, più di quanto i primi paghino per il lusso della classe affari.

Bauman introduce un'altra chiave di lettura per la società contemporanea ovvero quella dei differenziali di mobilità (Magatti, 2004, p. 19). Si parla della possibilità di spostarsi non equamente distribuita, e questo determina nuovi meccanismi di disuguaglianza sociale.

> *"Se la capacità di superare i limiti del luogo fisico è concessa a tutti in virtù della diffusione dei media, che dilatano i confini dell'esperienza e moltiplicano le possibilità di mobilità (Meyrowitz 1993, Thompson 1998), la capacità di sottrarsi ai vincoli che il luogo pone non è di tutti, ma rappresenta, al contrario, un nuovo criterio di stratificazione sociale"* (Giaccardi & Magatti, 2006, p. 69).

Vi sono inoltre delle differenze se pensiamo ai flussi che costituiscono la complessità della nuova geografia globale. Gli autori Giaccardi e Magatti (2006) illustrano nel capitolo "Fenomenologia della rispazializzazione contemporanea", i principali fattori che si differenziano a livello globale. Parliamo della direzione, velocità ed intensità dei flussi: umani, finanziari, di merci, di informazioni. Queste differenze portano alla comprensione che "non c'è una logica unificante, ma una pluralità di processi che si sovrappongono e si influenzano reciprocamente" (Giaccardi & Magatti, 2006, p. 68).
La moltiplicazione e la rapidità dei flussi si sono intensificate anche attraverso la rivoluzione informatica.

> *"I panorami tecnologici costituiscono uno dei fattori cruciali nel determinare le potenzialità effettive di vita e di sviluppo delle diverse parti del mondo oltre che la loro possibilità di entrare in relazione con ciò che esiste su scala planetaria"* (Giaccardi & Magatti, 2006, p. 65).

Le tecnologia ha diffuso tra miliardi di persone moltissime informazioni sulle condizioni di vita e di lavoro esistenti nei paesi del mondo. Il mondo-mercato è diventato un insieme di gruppi di riferimento, le persone che svolgono un lavoro e che conoscono le condizioni lavorative di altri lavoratori[1] con lo stesso impiego cercheranno di avere le stesse condizioni. Gli effetti della globalizzazione dei gruppi di riferimento (Gallino, 2003, p. 46) ha prodotto degli effetti contrastanti soprattutto per quanto concerne i flussi Sud-Nord.
L'antropologo Arjun Appadurai (1996) distingue vari paesaggi all'interno dei quali ha luogo la vita, questi vengono delineati dai flussi e dai network. Egli cita cinque *scapes* (tecnologici, mediatici, commerciali, finanziari e umani). Sarebbero tutti da approfondire perché utili per l'analisi ma daremo la priorità al breve sviluppo di due paesaggi. Il primo riguarda i paesaggi umani e l'altro è un aspetto che non è stato trattato dall'antropologo ma che gli autori Giaccardi e Magatti (2006) riportano nel loro libro offrendo un'interessante rielaborazione: i paesaggi delle merci. Per quanto concerne il primo, Appadurai (1996, citato in Giaccardi & Magatti, 2006) include in questa "scena" tutte le persone che si muovono all'interno del globo, dunque: lavoratori, turisti, immigrati ecc., ricollegando il tema dei network ai fenomeni migratori soprattutto per quanto concerne i ricongiungimenti famigliari e i nodi della rete che si vengono a creare. Il secondo dei due paesaggi invece risulta importante per il contesto attuale ma analizzandolo presenta una grande contraddizione. Da un lato, attraverso la tecnologia e la liberalizzazione economica, la mobilità delle merci subisce una notevole accelerazione. Il prodotto finale è l'assemblaggio di beni che sono stati prodotti, attraverso le catene di produzione, in diverse parti del mondo. Ma la disponibilità dei beni nelle varie parti del mondo rimane disomogenea. Quindi nel mercato-mondo si vede l'ampia partecipazione alla produzione ma un accesso ai consumi disuguale.
Il professore Luciano Gallino (2003) espone il passaggio dal mercato luogo al *cyber-mercato*. La tecnologia ha allargato lo spazio fisico del mercato, allontanando e separando i produttori, gli intermediari, le merci e gli acquirenti. Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione hanno introdotto trasformazioni senza precedenti nel mercato-mondo.

> *"In più d'un senso esse hanno annullato lo spazio; o, per la precisione, ne hanno ridotto l'attrito in misura più radicale di quanto non fecero telegrafo e telefono (...) hanno drasticamente ridotto i costi della distanza esistente tra gli operatori. (Per enfatizzare questo progresso un ampio rapporto dell'«Economist» sulle telecomunicazioni, apparso già nell'autunno del 1995, quando Internet era appena agli inizi, annunciava nientemeno che la «Morte della distanza».) Tutto ciò è reso possibile da centinaia di migliaia di reti di trasmissione dati interconnesse dinamicamente tra loro mediante appositi «computer servitori» - l'acronimo di Internet, la madre di tutte le reti, è appunto una contrazione di «interconnected network» - che ricoprono ormai tutto il pianeta. Il fatto che la loro densità sia cento volte superiore nell'emisfero Nord a paragone di quello Sud riflette fedelmente l'ampiezza dei rispettivi mercati"* (Gallino, 2003, pp. 14-15).

Nel *cyber-mercato* non è il produttore a fabbricare una certa quantità di merce in attesa del cliente, ma il cliente a richiedere una merce o un servizio che verrà fornito su misura. Questo rovesciamento dei rapporti ha prodotto conseguenze rilevantissime sul mercato del lavoro, in uno spazio che vede tutti gli attori sempre più lontani.
Con il temine *globalizzazione* si fa riferimento al fatto che il mercato ha raggiunto i confini territoriali e demografici del mondo. Luciano Gallino (2003) sostiene che lo sviluppo del mercato-mondo sta avvenendo da oltre quattro secoli. E, dagli inizi del Duemila, non c'è angolo del mondo, alcun gruppo umano che non subisca direttamente o indirettamente l'influenza del mercato mondiale. Il termine *globalizzazione* porta la riflessione al concetto di localizzazione intese come "facce opposte e complementari d'uno stesso fenomeno" (Gallino, 2003, p. 24). Bauman afferma che "i mercati finanziari globali impongono le loro leggi e i loro precetti all'intero pianeta. 'Globalizzazione' non è che un'estensione totalitaria della loro logica a tutti gli aspetti della vita" (Bauman, 2002, citato in Giaccardi & Magatti, 2006, p. 54).
Le varie trasformazioni influenzano enormemente le sfere della vita e, finanziariamente parlando, oggi potremmo fare una stima sull'ammontare del giro d'affari dell'e-commerce, questo nuovo spazio economico sempre meno riconducibile ad un sistema statuale e ad una comunità socio-politica. Bauman tratta la *defisicalizzazione del potere* che ha portato l'istituzione aspaziale che è il mercato, a sottrarsi dai vincoli del luogo. L'arena è divenuta globale, le élites ed il potere si muovono in un cyberspazio in cui la dimensione locale rischia di essere svalutata e sfruttata finché non si troveranno opportunità più vantaggiose (Giaccardi & Magatti, 2006). Vi è una connessione tra il concetto dell'arena globale a quella che Bauman definisce "crisi dell'agorà" (Magatti, 2004, p. 21). Egli sostiene che la sovranità non corrisponde più con la vita culturale, sociale ed economica definita in un "contesto territoriale chiuso"; dunque il problema è rappresentato, secondo il ragguardevole punto di vista dell'accademico polacco, dal "superamento dell'organizzazione spaziale della vita sociale legata agli stati nazionali" (Magatti, 2004, p. 21). L'agorà è intesa come luogo/dimensione che ricompone la diversità di interessi ed identità e questa mancata ricomposizione viene ricollegata ai rischi delle democrazie contemporanee. Fondamentalmente ciò che si può riassumere con "crisi dell'agorà" è la compressione degli spazi di confronto e discussione. Bauman sostiene che per ricostruire l'agorà bisogna prima "ricostruire delle istituzioni che operino sulla stessa scala spaziale dei fenomeni sociali contemporanei, cioè quella planetaria" (Magatti, 2004, p. 23) affinché codeste istituzioni possano riequilibrare "la dimensione individuale della partecipazione con la natura della vita sociale contemporanea" (Magatti, 2004, p. 24). Idea questa, con non pochi

[1] L'uso del genere maschile è stato utilizzato solo per una questione di fluidità della lettura. Non vuole assolutamente essere una forma di sessismo linguistico e, laddove possibile, si utilizzeranno i termini a garanzia del pari trattamento linguistico.

limiti rappresentati dalla crisi motivazionale, dalla poca disponibilità delle condizioni per realizzare tale progetto, insieme ad altri elementi che rendono questo pensiero quasi un'utopia. Mauro Magatti (2004) propone una visione più realistica ovvero una trasformazione degli stati nazionali (le forme istituzionali presenti) in senso verticale ed orizzontale. Il primo con una regolazione su scala globale e locale, il secondo favorendo le forme di "partecipazione di gruppi e realtà organizzate nella corresponsabilità di una forma di governo che dovrà essere per forza di cose decentrato ed articolato".
Dunque per "nuovi modi di mobilità umana" s'intende la possibilità delle persone di muoversi (o meglio, è la loro forza lavoro che si "muove" a livello globale), attraverso il mondo virtuale riuscendo a rimanere nella propria abitazione, come verrà approfondito in seguito trattando il tema del lavoro sulle piattaforme.
Ma non solo di mobilità virtuale si tratta perché non possiamo dimenticare che il mercato unico planetario sta fortemente incidendo sulla mondializzazione dei flussi umani. Dunque parliamo di complessi processi legati all'internazionalizzazione del mercato del lavoro, ovvero: "quel fenomeno per cui i bacini di manodopera si estendono pressoché infinitamente, sia pure nei limiti determinati dalle politiche di chiusura delle frontiere" (Mingione & Pugliese, 2017, p. 146). Se da un lato la libera circolazione delle merci viene favorita, sono gli stessi agenti istituzionali (Stati, FMI, BM, ecc.) che pongono limiti solo ad una di queste "merci": ovvero la forza lavoro. E la chiusura di ingressi regolari non significa che si voglia ridurre l'immigrazione (Mingione & Pugliese, 2017). Abbiamo parlato di mappe e di superamento dei confini, e ci rendiamo conto che le frontiere sono chiuse a metà poiché gli ingressi irregolari hanno diverse implicazioni a vantaggio del mercato, a partire dalla collocazione di svantaggio degli immigrati e dalla loro ricattabilità. Chiaro dunque il nesso tra le politiche di chiusura ed il peggioramento delle condizioni delle immigrate e degli immigrati (Harris, 2000, citato in Mingione & Pugliese, 2017). Ma di sfruttamento stiamo parlando e se questo non può avvenire con le persone fisicamente presenti, allora ecco il *capitalismo delle reti* (Formenti, 2011).

La gig economy e il lavoro sulle piattaforme

La digitalizzazione è un fenomeno globale che ha permesso l'emergere di modelli economici che vengono definiti in modo molto vario: *collaborative economy, sharing economy, on-demand economy, gig economy, platform economy e peer-to-peer economy*, ma non esiste ancora una vera e propria opinione condivisa. Tra chi dibatte sugli aspetti che determinano una rottura con il passato e chi invece sostiene che si tratti di un'accelerazione dei processi di ristrutturazione produttiva già presenti nelle trasformazioni del lavoro (Tullini, 2016). Ad ogni modo vi sono delle differenze tra i modelli economici sopraccitati ma, in questo lavoro, l'analisi si soffermerà sull'approfondimento della *gig economy*, anche detta economia dei "lavoretti" (Staglianò, 2018).
Il termine *gig economy* risulta ambiguo. È infatti difficile fornire una definizione poiché si tratta di un campo d'attività in costante rinnovamento e mantenuto in moto da un'innovazione tecnologica incessante.
Valerio De Stefano (2017) riporta questa definizione:

> *"la gig economy corrisponde all'«economia delle piattaforme»: il nucleo centrale della definizione sta appunto nel ruolo che le cosiddette piattaforme svolgono, innanzitutto nel fare incontrare domanda e offerta di lavoro ma anche, molto spesso, nel determinare degli standard di prestazione dell'attività lavorativa e nel vigilare sul loro rispetto anche sulla base delle «recensioni» e dei «voti», (..) che i lavoratori ricevono dagli utenti. Le principali forme di lavoro sono il «crowdwork» e il «lavoro a chiamata tramite piattaforma»"* (De Stefano, 2016; Smith & Leberstein, 2015; Sundarajan, 2016, citato in De Stefano, 2017, p. 241).

Si tratta di forme di lavoro attinenti alla vasta famiglia dei lavori atipici[2], che propongono schemi contrattuali in cui a muoversi è una forza lavoro flessibile e temporanea; si parla infatti di *esecuzioni istantanee* (Aloisi, 2016).
Il *crowdwork* avviene su piattaforme online, in cui i clienti affidano l'esecuzione in outsourcing di un compito che viene svolto "da remoto a una «folla» di lavoratori potenzialmente connessi da ogni parte del mondo" (De Stefano, 2017, p. 241).
Il lavoro a chiamata tramite piattaforma avviene nel mondo "materiale" e vede l'intervento della piattaforma online per favorire l'incontro tra la richiesta del cliente e l'offerta di prestazione.
Le principali differenze tra queste due forme di lavoro risiedono nel fatto che la prima si svolge online e ha un impatto potenzialmente mondiale. La seconda invece è caratterizzata da una dimensione più locale e il suo mercato potenziale è maggiormente limitato rispetto alla prima forma. La principale analogia è rappresentata dall'utilizzo di strumenti digitali e dalla combinazione di domanda e offerta attraverso l'uso di internet. Queste forme di lavoro garantiscono alle imprese coinvolte un ampio grado di flessibilità, in cui la disponibilità dei lavoratori è assicurata "just in time" e la remunerazione avviene solo per i momenti di effettiva esecuzione della prestazione, cioè "a consumo", portando alla ri-mercificazione del lavoro (De Stefano, 2016, citato in De Stefano, 2017). Un'ulteriore caratteristica è anche l'iper-frammentazione della mansione.
Uno dei maggiori rischi è la scomparsa del carattere umano soprattutto nel *crowdwork*, poiché virtualmente non vi è un vero e proprio contatto (Irani, 2015, citato in De Stefano, 2017), "il che contribuisce a creare una nuova categoria di «lavoratori invisibili», replicando rischi già presenti per attività tradizionali come il lavoro domestico e il lavoro a domicilio" (Cran et al., 2016, citato in De Stefano, 2017, p. 243). Come anche espresso dal proprietario di una delle maggiori piattaforme di *crowdwork*: Amazon Mechanical Turk, il quale sostiene che la sua azienda dà accesso a "humans-as-a-service" (De Stefano, 2017). Il rischio che il lavoro non venga riconosciuto

[2] Sui lavori non-standard si veda anche il report di EuroFound (2015). New forms of employment. Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi:10.2806/937385.

come tale risiede anche nella terminologia utilizzata: si parla infatti di "consegne", "compiti", "passaggi" o "favori" e mai di "lavoro". "Lo stesso termine «Gig economy» è fuorviante, perché il sostantivo «gig», in inglese, significa originariamente «concerto» o «esibizione»: è associato ad attività al confine tra il lavoro remunerato e l'hobby" (De Stefano, 2017, p. 243). Va da sé che, il mancato riconoscimento dell'attività lavorativa, porta al non riconoscimento del bisogno e soprattutto del diritto di accesso ad una protezione giuslavorista (De Stefano, 2016, citato in De Stefano, 2017).
Un'altra delle principali difficoltà espresse dagli autori, sta nel fatto che bisogna prendere consapevolezza che, nell'ambito della *gig economy*, non vi è un unico modo di lavorare. Le differenze tra le due forme di lavoro presentate non sono infatti solo tra di loro ma anche al loro interno. Nel *crowdwork* la complessità del lavoro varia a seconda della piattaforma, come la modalità di pagamento e aggiudicazione dello stesso, ma anche il sistema di valutazione del gradimento (Cherry, 2011; Vakharia & Lease, 2013, citato in De Stefano, 2017). Tra le principali mansioni di questa forma di lavoro troviamo traduzioni, sbobinature, trascrizioni, partecipazione a indagini e, in generale, mansioni di data entry (Aloisi, 2016). Anche nel lavoro a chiamata variano i tipi di piattaforme (trasporto, consegne, pulizie, riparazioni, ecc.) e di conseguenza i lavori offerti. Come in generale cambiano gli incentivi o le sanzioni in caso di non accettazione del lavoro o di violazione degli standard (Aloisi, 2016, citato in De Stefano, 2017). Questo aspetto rende difficile l'applicazione di una disciplina normativa poiché non vi è una vera e propria categorizzazione: risulta dunque necessario un inquadramento giuridico e un'appropriata regolamentazione. E qui emerge uno dei temi centrali che è la discussione attorno alla categorizzazione tra lavoro autonomo oppure subordinato. La quasi totalità dei contratti viene qualificata come autonoma (De Stefano, 2017), ma c'è chi propone l'applicazione di uno statuto intermedio (la parasubordinazione) anche se vi è la consapevolezza che vi sia la necessità di un intervento legislativo ad hoc (Daubler & Klebe, 2016, citato in Tullini, 2016).
Emerge dunque la necessità di leggere il lavoro nella *gig economy* con uno sguardo più ampio per comprendere che questo presenta molte similitudini con le forme di lavoro non standard: tema approfondito da Patrizia Tullini (2016) che, riportando le analisi di alcuni studi socio-economici, sostiene che quella espressa dalle piattaforme digitali è la forma più aggressiva di attacco alle forme d'impiego tradizionali. Le infrastrutture digitali hanno un'estrema libertà nello stabilire le proprie condizioni e nel deresponsabilizzarsi nei confronti dei propri lavoratori, per quanto concerne i rischi imprenditoriali, abbattendo obbligazioni e costi. La rete si presenta come un mezzo straordinario di segmentazione della catena produttiva anche attraverso il ricorso all'esternalizzazione produttiva che sul web avanza con ritmi elevatissimi.
Le piattaforme hanno accesso ad una platea di risorse umane potenzialmente globale (per alcuni autori *cyber-proletariat*[3]) dunque risulta chiara l'accelerazione della pressione concorrenziale, che comporta una compressione dei livelli di reddito nonché una vasta disponibilità di forza lavoro poco remunerata che potrebbe portare le piattaforme a divenire "un vettore di massificazione e consentire la diffusione di attività irregolari o non dichiarate" (Tullini, 2016, p. 10).
Dunque tra le principali conseguenze vediamo la massima flessibilizzazione delle condizioni d'impiego e la messa in concorrenza delle lavoratrici e dei lavoratori su scala internazionale (concorrenza al ribasso), l'esternalizzazione dei rischi e dei relativi costi (che spesso sono a carico dei lavoratori), offuscamento delle condizioni di dominazione assieme ad un maggior controllo delle imprese e dei lavoratori. Nonché dumping sociale e caporalato digitale.

Sono molti gli autori che hanno analizzato il tema della massima flessibilizzazione nella *gig economy*. Uno di questi è stato Vili Lehdonvirta (2018) che propone un'interessante riflessione sulla flessibilità temporale. Egli cerca di analizzare come viene gestito il tempo confrontando tre piattaforme online: Mechanical Turk, MobileWorks e CloudFactory. Emerge che gli unici vincoli per i lavoratori sono quelli strutturali: quanto il lavoratore ha bisogno di quel lavoro per la propria vita, e in base alla disponibilità di lavoro sulla piattaforma. Uno dei limiti individuati da Lehdonvirta è anche designato dal fatto che l'individuo decide per sé quanto tempo dedicare al lavoro secondo vincoli culturali-cognitivi (che sostiene non vengano ancora riconosciuti dalla sociologia del lavoro). Per rispondere alla mancanza di una struttura regolatrice del tempo, gli stessi lavoratori delle tre piattaforme sopracitate hanno messo in atto pratiche informali per auto-regolarsi (Lehdonvirta, 2018). Il tema riporta a ciò che l'autrice Tullini (2016) ha definito dissociazione spazio/tempo ricollegandosi al rischio di isolamento e distacco sociale.
Nella *gig economy* si enfatizzano i benefici di flessibilità/libertà/autonomia nella gestione dei ritmi, dei tempi e dei propri obbiettivi. Questi aspetti caratterizzano un tipo di lavoratore che Rullani e Bonomi hanno definito *capitalista personale* (Formenti, 2011) anche detto oggi "imprenditore di sé stesso"[4]. Ma Formenti è molto chiaro nell'esprimere il suo dissenso:

> *"Se continuiamo ad attribuire il significato che gli è stato attribuito dall'economia classica e da Marx – e personalmente ritengo che non vi siano motivi per ritenere «superato» tale significato – parlare di capitalismo personale non ha letteralmente senso"* (Formenti, 2011, p. 43).

Tema che si ricollega anche alla dimensione urbana dell'*imprenditore urbano* (Cohen & Muñoz, 2016, citato in Pirone, 2019) "ibridazione metropolitana delle soggettività neoliberali dell'imprenditore di se stesso e dell'individuo proprietario – che mette a valore alcuni beni legati alla sua condizione di abitante della città (la casa, il mezzo di trasporto, etc.), il tempo libero e le proprie soft skills" (Pirone, 2019, p. 78). Senza dimenticare che, il "privilegio dell'autoimprenditorialità", (Aloisi, 2016) porta anche all'erosione delle tutele dei lavoratori.

Facendo un passo indietro vorrei riportate le interessanti riflessioni di Maurilio Pirone (2018). Lo studioso definisce il modello della *gig economy* come il futuro del capitalismo e illustra in che modo le piattaforme ripropongano alcuni processi che sono associabili al modo di produzione capitalistico: "sussunzione, accumulazione, recinzione" (Pirone, 2018, p. 48).
L'autore mette in evidenza gli aspetti simbolici della metafora della piattaforma. Innanzitutto bisogna ricordare che il termine era stato presentato da alcuni social media ma si trattava principalmente di un'accezione tecnica. Successivamente si è affiancata un'accezione "più comunicativa di piattaforma come spazio digitale all'interno del quale tutti possono parlare, partecipare, socializzare" (Pirone, 2018, p. 49). Chiaro è che, l'associazione del termine "piattaforma", ad un concetto di condivisione porta con sé una serie di valori quali l'eguaglianza, la socialità e l'equità. Per Nicholas John si tratterebbe di "una distorsione ideologica di quelle che oggi sono le relazioni sociali di sfruttamento" (John, 2017, citato in Pirone, 2018, p. 51). E questa affermazione ci porta dunque ad una domanda: cosa si cela dietro alla metafora della piattaforma? Consapevole che fornire una definizione potrebbe influenzare le conseguenze sui rapporti di lavoro, il riconoscimento di questi e la loro regolamentazione anche per quanto concerne il discorso della fiscalità e della privacy (Pirone, 2018) soprattutto perché stiamo parlando di piattaforme come Uber, la quale nega la propria attività (ovvero offrire un servizio taxi), oppure Deliveroo che non riconosce come suoi dipendenti i riders iscritti all'app. Il termine "piattaforma" mette in luce alcuni aspetti e ne oscura altri quindi appare un velo di opacità attorno a quelle che alcuni autori hanno definito *black box* (Pasquale, 2015, citato in Pirone, 2018, p. 56). Termine che, a livello metaforico, meglio si addice a questo modello di business. Ma, come sostiene acutamente Pirone (2018), la questione non sta nel trovare la metafora più corretta ma si tratta di far emergere ciò che il termine stesso vorrebbe rimuovere. Di seguito riporterò le tre letture proposte dall'autore riguardo ciò che non coincide: la prima a livello infrastrutturale, la seconda a livello economico e l'ultima riguarda l'aspetto politico.
La prima (quella infrastrutturale) si focalizza sulla considerazione che si ha della piattaforma come uno spazio orizzontale, piatto e democratico. Ma chiaro è che lo spazio digitale è tutt'altro che piatto, basti pensare ai processi di feedback e rating precedentemente esposti, o ai rapporti asimmetrici e verticali "le piattaforme sanno tutto (o quasi) di noi, mentre noi sappiamo poco o nulla di loro. E sapere è potere (economico in primis, ma anche politico)" (Pirone, 2018, p. 48).
La visione economica invece mette in evidenza come le piattaforme, che si presentano come spazi di semplice aggregazione, automaticamente si sgravano delle responsabilità sui temi della privacy, della tassazione pubblica e dei diritti dei lavoratori a loro direttamente connesse in quanto imprese (Pirone, 2018, p. 57). Grande è l'intensificazione del lavoro umano che si cela dietro questa presunta orizzontalità.
Infine, dal punto di vista politico, si è notato come le Big five (cinque grandi compagnie tecnologiche identificate da Jan van Dijk nel 2017: Amazon, Apple, Alphabet-Google, Microsoft e Facebook) riescano ad influenzare molte attività che riguardano il campo legislativo degli Stati, acquisendo maggior rilevanza nel dibattito pubblico, gestendo inoltre una quantità smisurata di dati privati su attività, orientamenti ed abitudini delle persone (Pirone, 2018).
Da queste riflessioni emerge che la metafora della piattaforma porta con sé una serie di considerazioni in termini politici, economici ed etici e, oltre all'apparenza di una comunità digitale omogenea, vi sono stratificazioni di territori digitali, dove ad intrecciarsi sono rapporti di potere, dispositivi tecnologici e soggettività mobili (Pirone, 2018).
Appare dunque chiaro che le piattaforme sono un anello di congiunzione tra le tecnologie digitali e della comunicazione e un'organizzazione reticolare del lavoro (Pirone, 2019) e che queste non rappresentano solo un nuovo modello aziendale ma un nuova tipologia di società (Srnicek, 2016, citato in Pirone, 2018).

L'Online Labour Index (OLI)[5]

Di seguito la presentazione dell'Online Labour index (OLI), uno strumento che nasce all'interno del progetto di ricerca iLabour dell'Oxford Internet Institute. Il Team di ricerca è composto dal Professor Vili Lehdonvirta (capo del progetto), il Dott. Otto Kässi, la Dott.sa Gretta Corporaal e il Dott. Alex Wood.
L'indice è solo il risultato di un'attenta riflessione inerente la trasformazione del mercato del lavoro, l'esame delle implicazioni organizzative, sociali e politiche del cambiamento in atto, e la consapevolezza che l'occupazione standard è sostituita sempre maggiormente da lavori temporanei su piattaforme online.
Oggi sono molte le imprese che utilizzano il lavoro online sulle piattaforme alla ricerca di risparmio e maggior flessibilità. E l'indice del lavoro online è il primo indicatore economico a livello mondiale che permette di monitorare in tempo reale[6] i progetti attivi sulle piattaforme, nonché di misurare domanda ed offerta di manodopera freelance suddividendo tra occupazioni, paese d'impiego e occupazioni nei paesi d'impiego.
Gli autori Kässi e Lehdonvirta (2016) partono da alcune considerazioni: gli indicatori convenzionali del mercato del lavoro non permettono di misurare il lavoro online, e che quindi vi è un'estrema carenza di dati e statistiche. Varie fonti però suggeriscono che è in considerevole espansione il volume delle transazioni dei mercati del

[3] Si veda Dyer-Witheford, N. (2015). *Cyber-proletariat. Global Labour in the Digital Vortex*. London: PlutoPress.

[4] Lo slogan di Uber recita *"Sii il capo di te stesso"*.

[5] Per la redazione di questo capitolo si è fatto interamente riferimento a https://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/ (consultato il 19.08.2019).

[6] Tutti i dati riportati si riferiscono a metà agosto del 2019. Siccome si tratta di un monitoraggio in tempo reale bisogna tenere in considerazione che i dati sono suscettibili di variazione. La visualizzazione interattiva viene automaticamente aggiornata con i dati degli ultimi sette giorni.

lavoro online. Un rapporto della Banca Mondiale[7] stima che, nel 2014, il fatturato lordo totale delle tre principali piattaforme ha superato il miliardo di dollari e che i lavoratori impiegati parzialmente o a tempo pieno sono oltre cento milioni (anche se questo dato non è certo).

La necessità di implementare nuove misure nasce anche dai limiti delle misure già esistenti che non permettono di catturare tutti coloro che lavorano solo part-time su piattaforme e, a livello statistico, sfuggono dal controllo tutti coloro che non dichiarano il proprio guadagno ma, anche se fosse debitamente dichiarato, non è semplice distinguere il reddito percepito attraverso il mercato del lavoro online da quello del mercato del lavoro interno.

Un'altra tematica sulla quale si sono interrogati Kässi e Lehdonvirta (2016) è stata la scelta rispetto a quali piattaforme includere nell'indice. Per ragioni pratiche, i criteri utilizzati sono stati la dimensione della piattaforma e la sua copertura linguistica nonché geografica. Inoltre, rientrano nell'analisi, solo le piattaforme che erogano manodopera a distanza e non le piattaforme che propongono servizi localizzati.

I due studiosi hanno approfondito la presenza di tre principali meccanismi d'incontro tra i lavoratori e i datori di lavoro: il primo si focalizza sull'offerta ed è il lavoratore a candidarsi, il datore propone un'offerta e si entra in una fase di negoziazione (ad esempio Upwork.com oppure Freelancer.com). Il secondo invece si focalizza sul meccanismo della domanda e sono i datori ad inviare dei compiti ed i lavoratori a candidarsi per poi arrivare, anche in questo caso, ad una fase di negoziazione (ad esempio Witmart.com). Infine lo *spot markets* dove non vi sono fasi di negoziazione né sui prezzi né sui compiti. Il lavoro viene assegnato al primo lavoratore che si è candidato (il più grande esempio è rappresentato da Mechanical Turk). Gli autori hanno osservato che i primi due meccanismi si sono rivelati poco efficaci e che il terzo rappresenta l'estremo della mercificazione del lavoro.

La prima constatazione al quale si è giunti è che, l'utilizzo del lavoro online è variabile nel tempo, a dipendenza anche dei paesi e delle professioni e che l'offerta di lavoro è diffusa praticamente in quasi tutto il mondo.

[7] Si veda World Bank Group (2015): *The Global Opportunity in Online Outsourcing*.

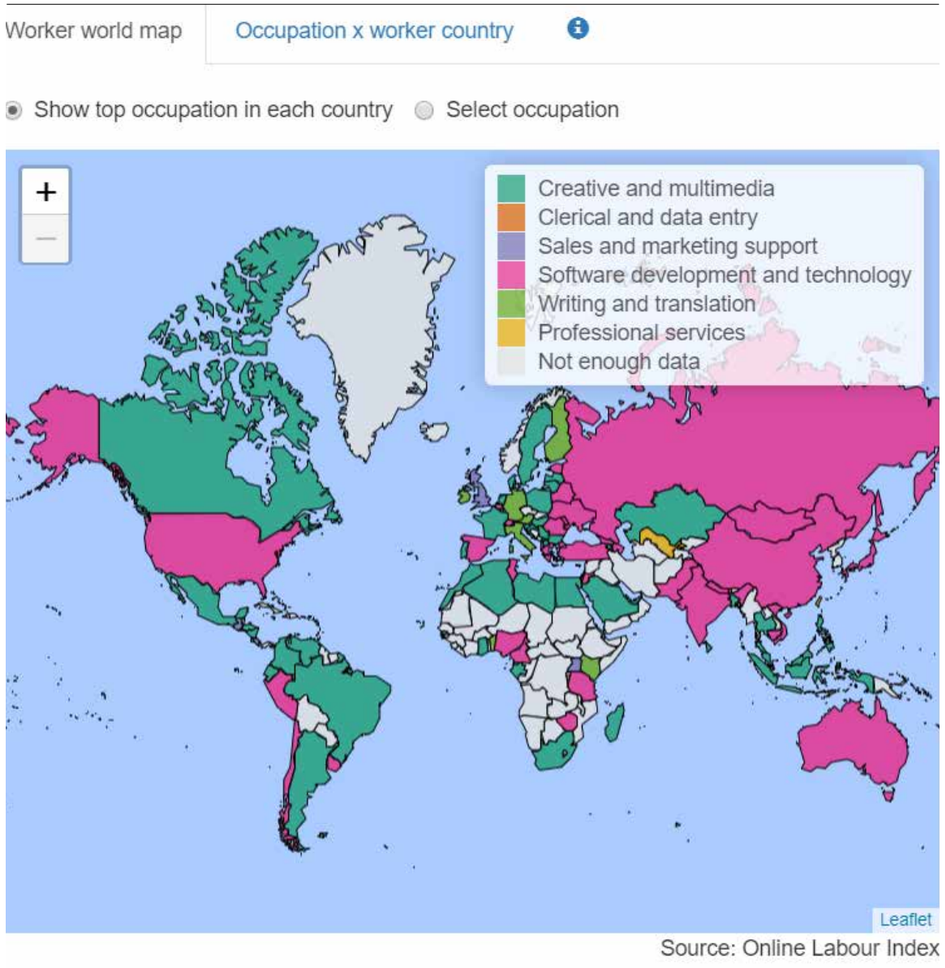

Grafico 1: Mappa dei lavoratori nel mondo. Massima occupazione in ogni paese.

Fonte: *Online labour index*, estrazione del grafico effettuata in data 19 agosto 2019.

L'immagine ci mostra inoltre quali competenze i diversi paesi introducono sul mercato e in quali settori vi sono più lavoratori. Di seguito la distribuzione dell'occupazione nelle diverse aree del mondo.

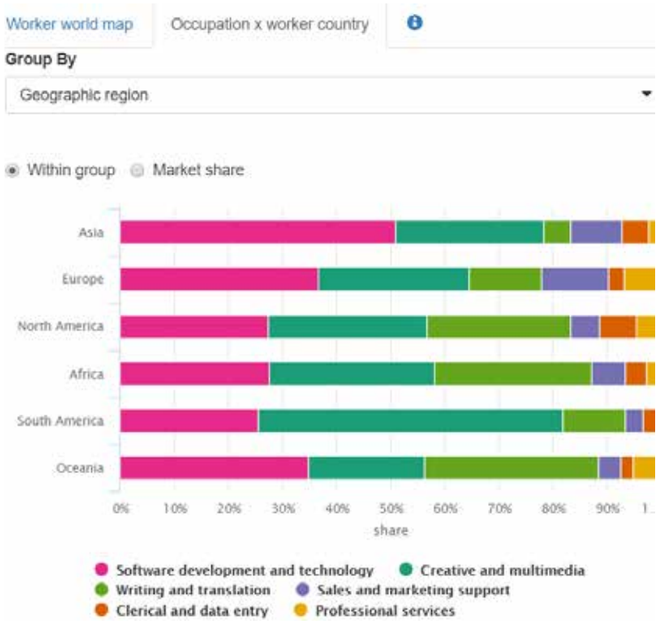

Grafico 2: Occupazione per paese. Raggruppata in base alla regione geografica.

Fonte: *Online labour index*, estrazione del grafico effettuata in data 19 agosto 2019.

Gli autori hanno inoltre stilato una lista dei primi 15 paesi maggiormente coinvolti, ovvero con una percentuale più alta di lavoratori delle piattaforme online. India in primis, Cina, Bangladesh, Pakistan, Stati Uniti, Regno Unito, Filippine, Russia, Ucraina, Vietnam, Indonesia, Egitto, Australia, Canada e Venezuela. Nel grafico si possono anche vedere le percentuali di lavoratori per singolo settore (tra i 6 individuati dagli autori) nei singoli paesi (Oxford Internet Institute, 2019).

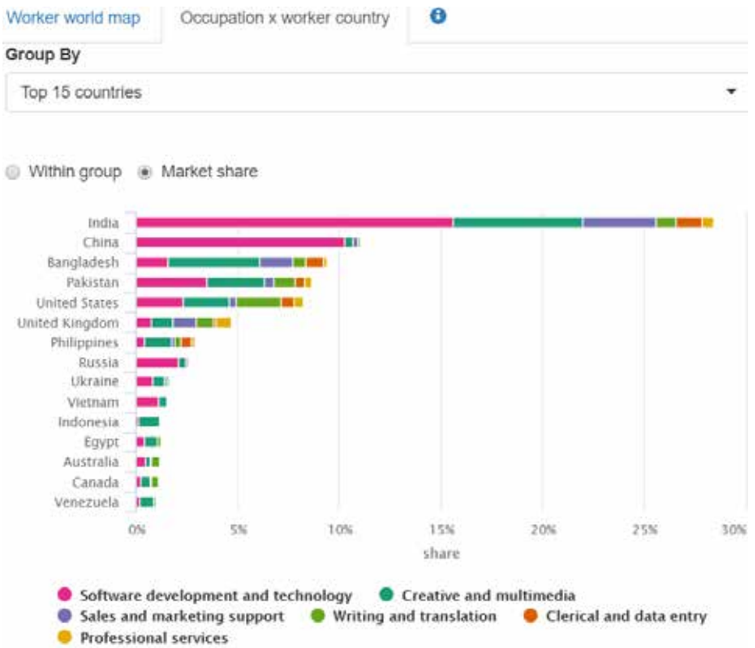

Grafico 3: Occupazione per paese. Raggruppata in base ai primi 15 paesi.

Fonte: *Online labour index*, estrazione del grafico effettuata in data 19 agosto 2019.

Attraverso questo indice potremmo sviluppare moltissimi discorsi per ogni criterio selezionato ma ci avviamo alla conclusione con una breve riflessione. Realistiche sono le dichiarazioni degli autori rispetto all'impatto ancora poco compreso sulle economie nazionali dei mercati del lavoro online, ma questo strumento di lavoro estremamente innovativo è un ottimo punto di partenza per poter sviluppare le ricerche sul tema, permettendo inoltre, di rafforzare il discorso sui nuovi modi di mobilità umana. Ma anche di interrogarsi sulle lavoratrici e sui lavoratori con la consapevolezza che la loro condizione e la precarizzazione sono soltanto la punta dell'iceberg nel capitalismo attuale (Basso, 2019).

Bibliografia

Aloisi, A. (2016). Il lavoro "a chiamata" e le piattaforme online della collaborative economy: nozioni e tipi legali in cerca di tutele. *LaBoUR & Law Issues*, 2(2), 16 – 56. DOI: 10.6092/issn.2421-2695/6490

Appadurai, A. (1996). *Moernity at Large. Cultural Dimension of Globalization*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Basso, P. (2019). Prefazione. In R. Antunes, *Addio al lavoro? Le metamorfosi e la centralità del lavoro nell'era della globalizzazione* (pp. 9-20). Trieste: Asterios Editore.

Bauman, Z. (2002). *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*. Roma-Bari: Laterza.

De Stefano, V. (2017). Lavoro "su piattaforma" e lavoro non standard in prospettiva internazionale e comparata. *Rivista giuridica del lavoro e della previdenza sociale*, 2, 241 – 258.

Formenti, C. (2011). *Felici e sfruttati: Capitalismo digitale ed eclissi del lavoro*. Milano: Egea.

Gallino, L. (2003). *Globalizzazione e disuguaglianze*, Roma-Bari: Laterza.

Giaccardi, C., & Magatti, M. (2006). *L'Io globale. Dinamiche della società contemporanea*. Roma-Bari: Laterza.

Kässi, O., & Lehdonvirta, V. (2016). *Building the online labour index: a tool for policy and research*. Association for Computing Machinery. Oxford: University of Oxford. DOI: https://ora.ox.ac.uk/objects/pubs:631637

Lehdonvirta, V. (2018). Flexibility in the gig economy: managing time on three online piecework platforms. *New Technology, Work and Employment*, 33(1), 13 – 29. DOI: https://doi.org/10.1111/ntwe.12102

Magatti, M. (2004). Prefazione. In Z. Bauman, *Una nuova condizione umana* (pp. 7-31). Milano: Vita e pensiero.

Mingione, E., & Pugliese, E. (2017). *Il lavoro*. Roma: Carocci.

Morcellini, M. (2010). Il tema delle migrazioni nuova sfida alla comunicazione. *libertàcivili. Rivista bimestrale del dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione del ministero dell'Interno*, 3/10, 13-23. http://www.libertacivili.it/wp-content/uploads/2017/09/La-realtà-e-la-percezione.pdf

Murero, M. (2014). *Comunicazione post-digitale: Teoria interdigitale e mobilità interconnessa*. Padova: libreriauniversitaria.it edizioni.

Oxford Internet Institute 2019. (n.d.) *Online Labour Index (OLI)*. https://ilabour.oii.ox.ac. uk/online-labour-index/

Perocco, F. (2012). *Trasformazioni globali e nuove disuguaglianze. Il caso italiano*. Milano: FrancoAngeli.

Pirone, M. (2018). Piattaforme, scatole nere e tempeste. Passato e presente del capitalismo digitale. *Zapruder*, 46(1), 46-63.

Pirone, M. (2019). Il mondo in un click. Piattaforme digitali, nuova logistica metropolitana e fine del lavoro. In N. Cuppini & I. Peano (Eds.), *Un mondo logistico. Sguardi critici su lavoro, migrazioni, politica e globalizzazione* (pp. 77-96). Milano: Ledizioni.

Staglianò, R. (2018). *Lavoretti*. Torino: Einaudi.

Tullini, P. (2016). Economia digitale e lavoro non-standard. *LaBoUR & Law Issues*, 2(2), 1 – 15. DOI: 10.6092/issn.2421-2695/6489

Mobilitazioni sulla frontiera della digitalizzazione del lavoro: il caso dei riders tra Berna e l'Europa

di Jean-Michel Bonvin, Nicola Cianferoni, Niccolò Cuppini, Maël Dif-Pradalier, Luca Perrig[1]

[1] Jean-Michel Bonvin è dirigente del Dipartimento di sociologia all'Università di Ginevra; Nicola Cianferoni è postdoc presso l'Università di Ginevra e Luca Perrig è assistente e Phd candidate presso l'Università di Ginevra.

Gli anni '20 di questo millennio si aprono all'insegna di grandi mutazioni che investono complessivamente l'intera infrastruttura socio-ambientale. Uno dei vettori più rilevanti di queste trasformazioni è il processo di decisa ristrutturazione delle economie contemporanee, che a differenti latitudini si stanno modificando anche a partire dal ricorso a una nuova serie di innovazioni tecnologiche che conducono molti a parlare di una *rivoluzione industriale 4.0*. All'interno di questo lemma è possibile racchiudere un insieme diversificato di processi tra loro distinti per genealogie e peculiarità, accomunati tuttavia da una ricerca di nuovi campi e forme di valorizzazione che investono i modelli produttivi, le forme della distribuzione e le modalità del consumo. Proviamo in forma estremamente sintetica ad elencare alcuni dei fattori più significativi della transizione in atto.

In primo luogo bisogna considerare l'imporsi dell'industria dell'*Information Technology* (a partire dalle statunitensi GAFAM - Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft), che ha avuto un'elaborazione negli anni '80 del secolo scorso, ha iniziato ad affermarsi negli anni '90, è passata attraverso la cosiddetta *bolla dot.com* del 2000 e, per le aziende ad essa sopravvissute, ha avuto una fortissima affermazione in particolare dopo la crisi del 2007-2008. Su questa scia è possibile aggiungere la recente rapida crescita del *capitalismo delle piattaforme* (Airbnb, Uber, Foodora, ecc.), sul quale ci concentreremo in questo capitolo e rispetto a cui entreremo più in profondità in particolare nel terzo paragrafo. Un secondo vettore di estrema importanza è la *Fabbrica 4.0* di origine tedesca, ossia la ricerca di un aumento di produttività tramite l'integrazione di sistemi cyber-fisici nei processi industriali. Questa impostazione ha iniziato ad affermarsi a livello istituzionale e imprenditoriale dopo la crisi del 2007-2008, e ha dirottato un flusso considerevole di capitali per affermare quella che viene definita come *dimensione bimodale*, ossia il tentativo di generare un ecosistema di risorse fisiche e virtuali che possa accrescere significativamente la produttività di settori industriali "classici" ai quali si applica una serie di tecnologie e modelli organizzativi inediti. La *Fabbrica 4.0*, diffusasi velocemente ben oltre l'alveo tedesco di origine in Europa, Stati Uniti e Cina, principalmente, si accompagna a quella che spesso viene nominata come *smartizzazione* di produzione e distribuzione. Con questo termine i manuali di management inquadrano il ricorso a un mix tecnologico di automazione, informazione, connessione e programmazione come soglia di sviluppo sempre più necessaria per un capitalismo ormai pienamente dispiegato a livello planetario. La capacità di sostenere, far progredire, tenere unite e far accelerare le supply chain e le catene globali del valore attorno a cui sono oggi strutturate le economie richiede infatti un crescente ricorso a tali dispositivi che si innestano e omogenizzano il lavoro nelle economie globalizzate. Più in generale, tutti questi elementi si sviluppano in modo coestensivo con l'innesto nel quotidiano delle cosiddette *tecnologie radicali* (robotica, Internet of Things, Intelligenza artificiale, dimensione algoritmica).

Il corpus di studi che da alcuni anni si concentra su queste tematiche è ormai estesissimo, eterogeneo e in continua espansione. Proprio queste caratteristiche, di per sé positive, rendono tuttavia questo campo analitico ancora fortemente asistematico e pieno di zone d'ombra e contraddizioni, assieme a una scarsa assunzione condivisa di elementi interpretativi di base. Questa problematicità si riflette anche sul filone che indaga i riflessi e gli effetti che il 4.0 sta avendo sul e nel mondo del lavoro. La lente del lavoro e delle sue mutazioni ci pare ad ogni modo uno dei punti di osservazione privilegiati per studiare questi fenomeni, sebbene tali cambiamenti si svolgano lungo coordinate che rimangono ancora per lo più da mappare e seguendo conflitti che aprono molte domande inedite. Ci pare d'altro canto che si stiano producendo una miriade di frizioni nel lavoro 4.0, che consentono dunque un'analisi a caldo di quanto si muove. È in questa direzione che il presente capitolo si configura. L'idea che ci ha mosso è stata infatti quella di riflettere su una dimensione specifica della digitalizzazione del lavoro. Consideriamo che una delle frontiere di trasformazione più significative del passaggio attuale è illustrato dalle *piattaforme di home-delivery*. Questo tipo di app per la consegna a domicilio di merci di varia natura (qui indaghiamo principalmente *piattaforme di food-delivery*, ma il fenomeno è chiaramente molto più ampio e ingloba altre prestazioni come il trasporto di persone organizzato dalla piattaforma Uber) sono infatti entrate nella vita quotidiana di molte grandi metropoli europee da ormai alcuni anni, e si stanno progressivamente diffondendo in

numerosissimi centri urbani. La cosa da rilevare tuttavia è che, in un contesto di crisi del mondo sindacale, a partire dal 2015 si è assistito alla mobilitazione su scala europea dei lavoratori da piattaforma. Proponiamo di capire le trasformazione in atto con la *piattaformizzazione del lavoro* a partire da ciò che rivelano queste lotte prendendo in considerazione prima un caso svizzero per poi allargare la riflessione.
Nel lavoro di piattaforma in generale, ma in particolare per quello della nuova logistica metropolitana (Amazon, *piattaforme di home delivery*), ci si trova di fronte alla sovrapposizione, congiunzione e giustapposizione di una molteplicità di forme del lavoro che richiamano alla mente differenti temporalità. Molto del lavoro di consegna è infatti organizzato con metodologie di lavoro ottocentesche, facendo ampio ricorso al cottimo e richiedendo ai lavoratori di impiegare come mezzi di lavoro attrezzi di loro proprietà (dallo smartphone al motorino/bicicletta, ad esempio) (Stanford, 2017). D'altro canto, le modalità con cui vengono organizzate algoritmicamente le catene delle mansioni lavorative e la minuziosa definizione e controllo dell'intero processo lavorativo conducono anche a pensare all'arrivo di nuove forme produttive legate al neo-taylorismo o di un nuovo sistema-fabbrica dei servizi (di consegna, in questo caso), che fuoriescono appunto da come li si era pensati negli ultimi decenni. La modalità di impiego dei lavoratori allo stesso tempo può essere letta come esito del processo di stampo neo-liberale di costruzione di una forza-lavoro come auto-imprenditorialità. I lavoratori sono infatti pensati come "imprenditori di sé stessi", e si gioca sulla profonda ambivalenza tra – ad esempio – la libertà di poter scegliere i propri tempi di lavoro con cui le app di delivery attraggono la mano d'opera e la quasi totale assenza di garanzie legata a questa flessibilità.
Un'altra ambivalenza delle piattaforme, o più in generale del rapporto tra piattaforme, industrie hi-tech e lavoro vivo, è che esse presentano una doppia faccia nel loro svilupparsi. Da un lato esse si basano e si nutrono di forme di cooperazione sociale che preesistono alle piattaforme stesse. Emblematico in merito il caso dell'*home sharing*, che ben prima che Airbnb ne conquistasse il monopolio de facto era un settore nato ed estesosi a partire da pratiche sociali non legate a doppio filo al profitto. In questo senso si potrebbe pensare alle piattaforme come dispositivi sostanzialmente estrattivi di valore di fronte a una cooperazione sociale con una forte tensione all'autonomia, che nelle città e nelle metropoli contemporanee consente alle piattaforme digitali di innestarsi appunto su un tessuto di cooperazione già esistente. D'altro lato, è pur vero che le piattaforme organizzano e disciplinano la forza-lavoro, pur evolvendosi in costante "dialogo" con l'uso che delle stesse fanno i lavoratori. Di nuovo, siamo posti di fronte a una duplicità, che si lega anche al fatto che il lavoro digitalizzato ci mette di fronte a un'ecologia complessa in cui l'interazione umano-macchina-ambiente è da intendere come un processo senza un centro predefinito. Siamo infatti di fronte a un progressivo divenire cyborg (Haraway, 1985) della forza lavoro, in cui la catena produttiva si fa da meccanica a macchinica e c'è una forma di industrializzazione del lavoro umano tout court (Alquati, 1992) – uno scenario che necessita ancora di profonde esplorazioni.

Tutta la serie di elementi che abbiamo brevemente descritto si condensano nel lavoro del *rider*, che può essere di conseguenza assunto come a suo modo emblematico. Ogni piattaforma ha le sue regole e strumenti, ma in termini generali bisogna considerare che quello del *rider* è un lavoro duro, svolto per lo più girando ore in bicicletta a ritmi sostenuti e con le più diverse condizioni metereologiche. Il lavoro presso queste piattaforme si basa sulla profonda ambivalenza della flessibilità, che si presenta come elemento sfaccettato: da un lato infatti l'idea che queste tipologie lavorative rendano possibile per chi vi accede "scegliere quando lavorare" è un elemento che, soprattutto nei primi periodi in cui le piattaforme si presentano nelle città, le rende molto attrattive. Dall'altro lato, in un contesto nel quale la relazione tra capitale e lavoro è inscritta in un quadro in cui la forma-contratto è sempre più evanescente, il mercato del lavoro fortemente sregolato e l'intermediazione e le prestazioni di welfare statale molto ridotte, la flessibilità si presenta anche come assenza di diritti. I lavoratori del delivery hanno uno statuto che paradossalmente li rende quasi artigiani, in quanto sono detentori degli strumenti di lavoro (in primis la bicicletta o il motorino) – in questo modo esternalizzando quasi del tutto i costi da parte delle aziende. Della forza-lavoro viene messa a valore sia la performatività fisica (l'uso delle gambe per pedalare) che l'abilità e rapidità nel sapersi orientare nell'ambiente tecnologico di app e mappe online che filtrano e incanalano il movimento urbano. Da sottolineare come lo smartphone diviene strumento decisivo e ambiente di lavoro, e si verifica una valorizzazione dell'emotività e del fare gruppo nell'interazione da social network che si sviluppa su WhatsApp (tramite cui i lavoratori vengono organizzati). Nelle app di food delivery di frequente predomina la logica organizzativa del subappalto, in cui vige una moltiplicazione estrema delle forme contrattuali che stratifica e mette in conflitto tra loro i lavoratori, e in cui si costruisce la prestazione di un "lavoro alla spina", in cui la parte datoriale può attivare e disattivare a proprio piacimento il lavoro. Si costruiscono di conseguenza assemblaggi lavorativi molto variegati: giovani e studenti per lo più alla ricerca dei cosiddetti lavoretti, la *gig economy*; persone più adulte che cercano di farne un lavoro fisso; persone che usano questo lavoro come integrazione rispetto ad altri lavori che non garantiscono loro un reddito adeguato; una forza-lavoro migrante che si orienta su queste mansioni in primis per la semplicità dell'assunzione.
Infine, è certamente affrettato affermare che questa nuova logistica organizzata online possa svolgere un ruolo analogo alla grande trasformazione economica e urbana indotta dalla cosiddetta *Retail revolution* (la "rivoluzione della distribuzione", ossia l'affermarsi, detta in maniera semplificata, dei grandi supermercati durante gli anni '80), ma indubbiamente le possibilità che questa logica distributiva inizi a imporre standard produttivi e forme di costruzione delle infrastrutture urbane funzionali alla massimizzazione del proprio funzionamento è plausibile – soprattutto se ciò viene associata all'affermarsi del modello della *smart city* e alla tensione al divenire infrastruttura di governo del sociale del *platform capitalism*.

Abbiamo pensato di inserire alla fine dell'articolo una ampia bibliografia sui temi sinora trattati, che possa consentire al lettore di orientarsi in maniera indipendente all'interno del dibattito su lavoro digitale, piattaforme e nuovi scenari del mercato del lavoro. Entriamo ora nella descrizione del caso di studio sulla mobilitazione dei *riders* svoltasi a Berna.

La mobilitazione dei riders di Berna
La piattaforma nella quale si è svolta la mobilitazione dei fattorini in bicicletta attivi nella città di Berna[2] deve essere analizzata tenendo conto delle particolarità del mercato elvetico. Diverse aziende piccole e/o cooperative sono già attive da diversi anni sul mercato svizzero della consegna tramite bicicletta. L'assenza di piattaforme internazionali come Foodora o UberEats permette a start-up locali di inserirsi nel mercato offrendo servizi dello stesso tipo. La piattaforma nasce a Zurigo nel 2014 e si estende in altre città come Berna e Ginevra durante gli anni successivi. La manodopera è maggioritariamente composta da studenti ingaggiati a tempo parziale. Il management è algoritmico e si distingue con la distribuzione dei turni di lavoro su internet, l'attribuzione automatica delle comande, la ricompensa tramite bonus per incentivare la produttività, ecc. I lavoratori sono considerati autonomi e non beneficiano né delle prestazioni legate alla sicurezza sociale, né delle protezioni previste dalle leggi sul lavoro. Ogni consegna è soggetta all'imposta sul valore aggiunto (IVA) anziché al prelievo dei contributi sociali. L'assenza delle protezioni sociali previste in caso di infortunio, disoccupazione, invalidità e vecchiaia creano uno scontento tra la manodopera che sfocia in una mobilitazione di tipo sindacale. Il momento in cui ciò avviene tuttavia non è fortuito. La Posta Svizzera manifesta infatti un interesse per l'acquisto della parte maggioritaria della piattaforma che effettua delle mansioni logistiche per DPD, DHL e le ferrovie federali FFS a partire dal 2016. L'ex-regia federale intende integrare la consegna di pacchi tramite bicicletta nella sua rete logistica, anticipando così alcune evoluzioni sul traffico merci soprattutto nei centri urbani ad alta densità viaria.

[2] Il caso di studio è stato elaborato nel quadro della ricerca *Gig economy and its Implications for Social Dialogue and Workers' Protection* finanziato dallo Swiss Network for International Studies (SNIS). Le informazioni sono state raccolte tramite diverse interviste con lavoratori, managers e sindacalisti come pure un'analisi approfondita della documentazione prodotta nell'ambito della vertenza (volantini, e-mail, processi verbali, ecc.).

Il passaggio di proprietà si concretizza nel marzo 2018. Nelle trattative che condurranno all'acquisto della piattaforma i dirigenti dell'azienda postale esigono la messa in regola dei contratti di lavoro onde evitare possibili problemi legali con il sindacato o i lavoratori. Ai fattorini vengono annunciati alcuni cambiamenti che entreranno tuttavia in vigore soltanto l'anno successivo: si tratta di nuove condizioni contrattuali basate sul lavoro subordinato, ma i salari sono ritenuti insufficienti. I managers della piattaforma cercano pure di compensare l'incremento dei costi dovuti ai contributi sociali con un deterioramento delle condizioni di lavoro, in particolare con l'introduzione di un obbligo di accettare una quantità minima di turni settimanali. I lavoratori della piattaforma prendono contatto con il sindacato e iniziano ad incontrarsi con regolarità. Le discussioni permettono di far emergere tre problematiche rispetto alle quali i fattorini intendono mobilitarsi: l'ottenimento dello statuto del lavoratore subordinato, la creazione di un organo rappresentativo dei lavoratori in seno alla piattaforma e una maggior trasparenza nel management algoritmico. I fattorini creano due gruppi WhatsApp per gestire gli scambi interni: il primo ha un carattere ufficiale poiché include i managers, mentre il secondo è ufficioso perché è limitato ai lavoratori interessati a costruire una mobilitazione. Questo processo dura circa sei mesi e permette la costruzione di una mobilitazione di tipo sindacale in seno alla piattaforma.
Nell'estate 2017 i fattorini decidono di uscire allo scoperto e indirizzano ai managers una lettera collettiva (petizione) nella quale esprimono una serie di reclami e rivendicazioni (cf. riquadro in calce). Altre forme di lotta tra cui lo sciopero e l'occupazione della sala pausa sono state tematizzate ma momentaneamente scartate per favorire in un primo tempo l'apertura di un varco per i negoziati. I managers si trovano spiazzati nel ricevimento della lettera e reagiscono con molto scontento. Le parti organizzano una prima seduta di negoziati che si annuncia molto tesa, ma i managers decidono di annullarla poche ore prima dell'incontro. La decisione, motivata tramite comunicato stampa, è dovuta alla contrarietà alla presenza del sindacato nella delegazione che rappresenta i lavoratori. Allo stesso tempo i managers annunciano nel comunicato che ogni lavoratore riceverà dei nuovi contratti di lavoro nelle settimane successive. Tutti i fattorini beneficeranno dello statuto di lavoratori dipendenti con alcune migliorie rispetto alla situazione attuale. La durata di lavoro è fissata a 42 ore settimanali con un massimo autorizzato di 50 ore. Un rimborso dei contributi sociali arretrati non è previsto.
I lavoratori si oppongono ai nuovi contratti di lavoro e con il sostegno dei sindacati organizzano una manifestazione pubblica. La strategia consiste nell'aumentare la pressione sui managers della piattaforma tramite una mediatizzazione del conflitto. I fattorini decidono tuttavia di rinunciare alla presenza del sindacato al tavolo dei negoziati per fare un passo verso le richieste padronali e permettere un primo incontro con i managers, ma richiedono un impegno a non prendere misure di ritorsione contro i delegati del personale. Le parti accettano le condizioni reciproche e i negoziati possono finalmente iniziare. Il sindacato continua ad assicurare il sostegno logistico ai *riders* e segue attivamente la vertenza dietro le quinte. In breve tempo un accordo è trovato sull'aumento dei salari e gli indennizzi per l'uso di strumenti di lavoro privati; mentre le migliorie sulle condizioni di lavoro saranno oggetto di ulteriori discussioni e incontri. È pure formalizzato un organo di rappresentanza del personale eletto democraticamente e riconosciuto dal datore di lavoro. Tuttavia i negoziati si prolungano su tre settimane le quali sono vissute molto intensamente dai delegati del personale. I managers intendono introdurre

i nuovi contratti al più tardi entro la fine del mese e questo crea molta pressione per trovare un accordo in tempi brevissimi.

I negoziati avrebbero potuto in realtà essere svolti molto più rapidamente. Nonostante le parti si fossero concordate in tempi brevi sulle condizioni di lavoro e gli aumenti salariali, una divergenza continuava a persistere in merito al pagamento delle quote sociali arretrate. Trattandosi di contributi sociali paritetici da applicare retroattivamente ad una relazione lavorativa erroneamente considerata come una relazione commerciale soggetta all'IVA, le parti divergevano sull'ammontare degli indennizzi e le modalità di rimborso. Per finire le trattative hanno permesso di trovare un compromesso secondo il quale la piattaforma prendeva a carico tutti i contributi sociali arretrati del lavoratore. Delle prestazioni finanziare erano pure previste per coloro che dovessero annunciare essersi infortunati lavorando per la piattaforma.
Questo caso è di grande interesse rispetto allo sviluppo della *gig economy* nel corso degli ultimi dieci anni. Numerose sono infatti le piattaforme che investono i mercati della consegna imponendo ai fattorini – almeno in un primo tempo – una relazione di lavoro indipendente. I lavoratori su piattaforme (*gig workers*) iniziano a mobilitarsi ma senza riuscire ancora ad ottenere dei miglioramenti significativi sul piano delle condizioni salariali e lavorative. È quindi legittimo chiedersi se il caso appena esposto possa essere considerato come una lotta che si pone all'avanguardia a livello europeo. La considerazione del contesto specifico della piattaforma – oggetto di un acquisto da parte della Posta Svizzera – invita ad una certa cautela nell'analisi. Quest'analisi permette di illustrare le strategie impiegate dai fattorini come pure le nuove forme di mobilitazione, le quali hanno pure permesso di agire sul rapporto di forza in seno all'azienda ottenendo di conseguenza delle condizioni migliori rispetto a quelle previste al momento in cui i managers annunciano i cambiamento dello statuto dei lavoratori.
La mobilitazione mostra pure che è possibile per i *gig workers* potersi mobilitare nonostante ognuno lavori per sé, disperso nella rete virtuale, con un contratto di lavoro di tipo indipendente. Alcune forme organizzative legate ad esempio all'uso differenziato dei gruppi WhatsApp sono innovative e già utilizzate in altre mobilitazioni di questo tipo (Tassinari & Maccarrone, 2019). Esse si inseriscono nello sviluppo tecnologico che ha permesso l'emergenza e lo sviluppo delle piattaforme. Tra i diversi protagonisti della vertenza ci si interroga sul ruolo del sindacato che è apparso indispensabile ma non ha potuto partecipare al tavolo dei negoziati. Il conflitto permette ai lavoratori e al datore di lavoro di strutturarsi e trovare un posizionamento nelle relazioni professionali, mentre il sindacato appare posto a valico tra due mondi che sembrano coesistere, quello vecchio e quello nuovo. Per questa ragione il sindacato sembra non aver ancora trovato il rinnovo del senso che può avere rispetto ai cambiamenti in corso. La trama della mobilitazione mostra da un lato che il contributo del sindacato è stato prezioso e forse anche decisivo per permettere ai fattorini di trovare una confidenza in sé stessi e costruire una strategia di mobilitazione. D'altro lato, i *riders* hanno dovuto accettare che il sindacato sia stato escluso dal tavolo dei negoziati.

Lettera collettiva indirizzata dai lavoratori della piattaforma ai managers

Reclami

I fattorini ingaggiati dalla piattaforma non sono introdotti adeguatamente nell'azienda con spiegazione chiara delle mansioni e del funzionamento;

La comunicazione interna è lacunaria comprese le disposizioni contrattuali;

La protezione contro gli infortuni è lacunaria nonostante la consegna tramite bicicletta comporti dei rischi elevati;

I fattorini devono lasciare in consegna un ammontare di denaro per utilizzare la tenuta e il sacco della piattaforma;

I fattorini devono utilizzare i loro propri strumenti di lavoro (telefono cellulare e bicicletta) senza beneficiare di alcun indennizzo;

La distribuzione dei turni lavorativi su internet è fonte di stress;

I fattorini non padroneggiano interamente la fine dei turni lavorativi;

Il sistema algoritmico del ranking (il quale influisce sulla possibilità di scegliere i turni lavorativi) non è trasparente;

I turni di picchetto durante i quali il fattorino si tiene pronto per eventuali consegne non sono retribuiti adeguatamente;

I bassi salari creano dumping e concorrenza sleale nel settore.

Rivendicazioni

Un rapporto di lavoro subordinato in regola con la legislazione sul lavoro;

Il pagamento di tutte le ore lavorative, incluse le ore supplementari come pure il tempo necessario per i depositi di cassa (previsti quando i clienti pagano in contanti) e per la consegna della tenuta e del sacco;

Un aumento dei salari per i turni di picchetto;

Un indennizzo per l'uso dei propri strumenti di lavoro (telefono cellulare e bicicletta);

L'abolizione dell'attuale sistema di ranking e il suo rimpiazzo con un sistema più trasparente;

La creazione di un organo rappresentativo dei lavoratori e l'organizzazione di sedute regolari tra quest'organo e i managers della piattaforma.

Il capitalismo di piattaforma in Europa e le sfide aperte

Il caso della mobilitazione dei *riders* svizzeri non è da considerare un movimento isolato. In effetti, s'inserisce in un'onda più ampia di mobilitazioni recenti dei lavoratori della cosiddetta *gig economy* o economia dei "lavoretti" in Europa, da diversi anni al centro dell'attenzione mediatica ma anche scientifica (Stagliano, 2018). Condotte nei centri urbani delle città, soprattutto grandi (Abdenour & Bernard, 2019), ma anche nei capannoni del settore logistico impiantati nelle periferie urbane e nelle vicinanze dei nodi di circolazione (per esempio nella regione del Pò come documentato da Cuppini, Frapporti e Pirone (2015), queste mobilitazioni mettono in luce una serie di trasformazioni di fondo che toccano oggi il mondo del lavoro nella sua completezza e le sfide che ne conseguono. In particolare, il lavoro dei *riders* e le loro mobilitazioni rivelano quattro dei principali fenomeni che impattano oggi le evoluzioni del mondo del lavoro: la transnazionalizzazione, la flessibilizzazione, la transizione verso un'economia di servizi e la digitalizzazione. Nelle righe che seguiranno, ci soffermeremo su alcuni di essi e sulle loro conseguenze, individuali e collettive, cercando di trarre alcune lezioni e di evidenziare alcune criticità dei tentativi in corso per costruire un rapporto di forza a livello transnazionale. Più in particolare, cercheremo di mettere in luce alcune delle poste in gioco che queste mobilitazioni sociali pongono nel e al sindacalismo.

Nel *capitalismo di piattaforma* (per riprendere l'espressione di Sascha Lobo coniata nel 2014) sono messi in relazione clienti e lavoratori (indipendenti) gestiti a distanza grazie a degli strumenti e device digitali. La piattaforma permette l'incontro di un'offerta e di una domanda e si remunera quando esso si realizza, ridando vita ai principi delle borse del lavoro e del lavoro a cottimo. Esistono varie differenze tra le piattaforme ma semplificando, si possono distinguere due poli tra i quali tutte possono collocarsi. Ad un estremo, troviamo le piattaforme che funzionano come delle borse del lavoro virtuali nelle quali il prezzo è fissato dai prestatori di servizio, lavoratori qualificati e titolari di competenze e saper-fare nel contempo ricercati, attivabili a distanza (grazie ad internet) e relativamente ben remunerati (per es. designer, data analyst, ecc.). All'estremo opposto, troviamo le piattaforme più "direttive" (per es. le *piattaforme di food delivery*) dove il prezzo del "servizio" è imposto unilateralmente dalla piattaforma e dove lavoro e lavoratori sono entrambi poco qualificati (per es. *riders*). Sono le piattaforme che appartengono a questa seconda categoria che si trovano al centro dell'attenzione mediatica: in particolare, le critiche di cui sono oggetto vertono sul loro business model che si caratterizza per la sistematicità con cui le leggi (del lavoro, della fiscalità, ecc.) vengono raggirate, per l'opacità dell'algoritmo che organizza il lavoro (e raccoglie dati, anche sui clienti) e per le condizioni d'impiego imposte, ai margini del salariato (Dufresne, 2019).
Il settore della *food delivery* è dominato oggi da quattro imprese multinazionali: Deliveroo (Regno Unito, 2013), Foodora (Germania, 2014), Uber Eats (Stati Uniti, 2014) e Glovo (Spagna, 2015). Queste aziende sono di creazione recente e nell'arco di qualche anno, hanno preso piede nelle principali città europee e non solo. La loro strategia è semplice e si ripete: arrivano quasi da un giorno all'altro su un territorio urbano e si istallano rapidamente, occupando lo spazio pubblico grazie ai propri fattorini (pur negando di essere il loro datore di lavoro e di conseguenza rifiutando ogni forma di negoziazione interna) e costringendo le autorità a regolamentare ex post situazioni e condizioni d'impiego tra lavoro dipendente ed indipendente, assimilabili ad una "zona grigia" (Supiot, 2000). A questo proposito, interessante sottolineare il ruolo del giudice ed osservare come in alcuni paesi si stia assistendo ad una regolarizzazione de facto di una via di mezzo legale (ad esempio in Francia con la recente "Loi d'orientation des mobilités" del giugno 2019), mentre in altri paesi ai lavoratori "indipendenti" della *gig economy* è stato riconosciuto lo status di salariati (ad esempio nello Stato di California dove in autunno 2019 è stata ratificata una legge ad hoc).
Attraverso campagne pubblicitarie mirate (e costose), le aziende del settore cercano di apparire "cool", non inquinanti e vicine al consumatore (a chi è riconosciuto un vero e proprio potere tramite la presa in considerazione della propria valutazione del servizio acquistato) e promuovono l'immagine di un lavoro dei fattorini precisamente non come un lavoro ma come un hobby per giovani adulti in buona forma fisica e alla ricerca di entrate supplementari. Se le *piattaforme di food delivery* negano di essere dei datori di lavoro (e quindi rifiutano di assumere i doveri legati a questa posizione), negano anche i lavoratori come tali (affermando che non si lavora per loro ma con loro e senza nessun tipo di impegno). Nonostante questi sforzi di marketing, l'estrema individualizzazione della relazione d'impiego (mediata da un'app) e l'importante turn-over dei lavoratori, numerose mobilitazioni in tutta Europa si sono susseguite in questi ultimi anni, in particolare come reazioni alle (unilaterali) riduzioni della remunerazione. Solo nel 2017, oltre quaranta sono state segnalate in tutta Europa (Schnee, 2018), in particolare in Gran Bretagna, Belgio, Francia, Germania, Italia e Spagna. Spesso, piccoli

gruppi di *riders* si sono organizzati, fuori da ogni canale sindacale, e hanno usato diversi mezzi di azione (dal blocco delle consegne allo spegnimento dello smartphone all'appello al blocco delle *dark kitchen* – le cucine di alcune piattaforme destinate alla fabbricazione di cibi esclusivamente consegnati tramite l'application – o ancora all'appello ai consumatori di astenersi dall'effettuare ordini), attingendo al repertorio d'azione di protesta tradizionale ma anche contribuendo ad arricchirlo ed adattarlo alle nuove condizioni di produzione e di sfruttamento ad esse connesse.
Malgrado la loro dispersione geografica e il coordinamento variabile e limitato, queste mobilitazioni si sono caratterizzate da un insieme di rivendicazioni assai omogenee e condivise: aumento dei salari, maggiore trasparenza dell'algoritmo (che permette sia la messa in relazione, che il controllo e la raccolta dei dati), protezioni sociali e riconoscimento della rappresentatività dei collettivi di lavoratori. Si tratta di rivendicazioni che ritroviamo ad esempio tra quelle portate dai *riders* svizzeri. Alcune si ritrovano anche nelle rivendicazioni comuni della neonata federazione transnazionale dei riders, fondata a Bruxelles il 25 e 26 ottobre 2018 come esito di un'assemblea generale (AG) di oltre 100 partecipanti di cui 60 ciclofattorini e portavoce di 24 collettivi o sindacati venuti da 12 paesi europei diversi (Dif-Pradalier & Dufresne, 2019). Tre erano le rivendicazioni principali dell'AG: la trasparenza dei dati e dell'applicazione utilizzata, un salario orario minimo garantito e una libera scelta tra salariato e lavoro indipendente. Passati da una logica di rete ad una logica di struttura, i partecipanti a questa AG hanno subito manifestato la loro intenzione di rendere possibile all'insieme dei fattorini (non solamente quelli in bicicletta) e più in generale all'insieme dei lavoratori delle piattaforme, ma anche ai precari, l'affiliazione alla federazione. Come illustra il primo striscione elaborato alla fine dell'AG ("Not just for us, but for everyone"), i collettivi di lavoratori che hanno dato vita alla federazione transnazionale dei riders sostengono la possibile convergenza di interessi tra i lavoratori delle piattaforme, i clienti e anche i ristoratori e gettano così le basi di nuove vie di mobilitazioni sociali.

Per concludere, qualche considerazione sul potenziale della federazione transnazionale dei riders e sulle sfide che essa pone. Innanzitutto è da sottolineare il passaggio diretto, nella strutturazione del movimento, da un livello locale (impiantato in realtà urbane particolari) a un livello transnazionale, saltando la fase di costruzione (e di coordinamento) nazionale del movimento. Si tratta di una strategia animata dalla consapevolezza e dalla volontà dei *riders* di situare il livello della lotta sul piano internazionale nella convinzione che l'unità e il coordinamento d'azione tra lavoratori sparsi in diverse città europee possano influire sulla costruzione delle strategie e delle scelte aziendali di questi *global players* che si rifiutano di adempiere ai doveri connessi alla loro posizione di datore di lavoro di fatto.
Merita poi porre l'attenzione sul fatto che, nonostante la loro breve esistenza, i collettivi di *riders* abbiano dato priorità all'azione ponendo la struttura in secondo piano, concentrandosi sulla costruzione di una base di rivendicazioni condivise su scala internazionale anziché sull'istituzionalizzazione del movimento. In questo senso, si tratterebbe di una potenziale inversione di marcia rispetto a quanto osservato da Lowell Turner in un articolo del 1996 nel quale imputava la debolezza del movimento dei lavoratori a livello europeo all'eccessiva istituzionalizzazione delle sue strutture organizzative e rappresentative.
Proseguendo, possiamo notare che il processo di creazione della federazione transnazionale dei riders risponde ad una logica di istituzionalizzazione "dal basso", volta alla costituzione di un programma (e di un progetto) autonomo (ed emancipatorio) in controtendenza rispetto alle forme e logiche preesistenti del sindacalismo, in particolare europeo.
Interessante ancora notare che queste rivendicazioni vengono formulate generalmente con il lessico del lavoro salariato (salario, licenziamento, ecc.), e non con quello del lavoro indipendente o del libero professionista. È il primo infatti che continua ad essere la grammatica dominante dell'espressione delle lotte in campo. In altre parole, il salariato è mobilitato come una referenza o una risorsa per l'azione da parte da lavoratori la cui appartenenza al salariato non è evidente, risulta contestata o si rivela minoritaria nelle loro professioni e nei loro settori di origine. E questo avviene nonostante la diffidenza nei confronti dei sindacati (per esempio in Italia) e la volontà di tutelare l'autonomia dei collettivi (in termini di guida operativa e strategica delle lotte locali e del loro coordinamento, di scelta dei mezzi e delle modalità d'azione, ecc.) espresse dai lavoratori in quasi tutte le 40 città dove si sono registrati dei movimenti durante l'anno 2017 (Dufresne & Dif-Pradalier, 2019). La diffidenza dei lavoratori nei confronti dei sindacati può anche essere reciproca e per capirlo si deve avere in mente la storia del movimento operaio e delle sue organizzazioni, nate e poi sviluppatesi con il rapporto di lavoro contrattualizzato e subordinato che contraddistingue il salariato. Nello specifico, i lavoratori della *gig economy* pongono ai sindacati una doppia sfida: da un lato, la sindacalizzazione di lavoratori considerati come indipendenti (come sindacalizzare dei "padroni"?) e dall'altro, la risposta all'assenza storica di modalità, spazi e luoghi di negoziazione sociale per i lavoratori indipendenti. In altre parole, i lavoratori della *gig economy* (che rappresentano nuovi potenziali affiliati, anche perché appartenenti alle giovani generazioni) fanno emergere delle lotte di classificazione attorno al perimetro del campo e dell'azione sindacale che si è affermata nel dopoguerra. E ciò implica delle riconfigurazioni e delle trasformazioni interne ai singoli sindacati e al sindacalismo nel suo complesso. Possiamo elencare alcune delle questioni al centro di questi cambiamenti in atto: bisogna costruire un discorso e un'azione rivendicativi che (ri-)considerino i lavoratori nel loro insieme e non si focalizzino sui soli salariati? Che relazioni ed alleanze costruire con altri collettivi e movimenti sociali (di precari, disoccupati, migranti, ecc.), in particolare in un'ottica di alleanza transnazionale? Fin dove (e quando) si estende la dipendenza economica e la subordinazione contrattuale? Bisogna prendere atto del limbo giuridico e della porosità sempre più grande tra lavoro dipendente ed indipendente per rivendicare uno status professionale (e un contratto di lavoro) unico e forme universalistiche di protezione sociale? Oppure bisogna combattere l'economia dei "lavoretti" e il salariato mascherato, rivendicando l'integrazione di coloro che li eseguono nelle forme istituzionalizzate del salariato e il riconoscimento dei datori di lavoro di fatto in datori di lavoro di diritto? Come rivendicare dei diritti salariali per i lavoratori in un contesto in cui le piattaforme (ma anche le aziende "tradizionali") trovano terreno fertile per essere liberate dalle loro responsabilità padronali (che (ri-)appaiono oggi come delle conquiste del movimento operaio)? In altre parole, come rivendicare (ed immaginare) dei diritti salariali senza istituzionalizzare un datore di lavoro? Il futuro del sindacalismo come attore in grado di contrastare il capitalismo nella sua nuova veste di *capitalismo di piattaforma* dipende fortemente della sua capacità ad affrontare senza indugio queste domande.

Bibliografia

Abdenour, S., & Bernard, S. (eds.). (2019). *Les nouveaux travailleurs des applis*. Paris: La vie des idées/PUF.

Aloisi, A. (2015). Commoditized workers: Case study research on labor law issues arising from a set of on-demand/gig economy platforms. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 653-690.

Andreassen, T. W., Lervik-Olsen, L., Snyder, H., Van Riel, A. C., Sweeney, J. C., & Van Vaerenbergh, Y. (2018). Business model innovation and value-creation: the triadic way. *Journal of Service Management*, 29(5), 883-906.

Boltanski, L., & Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris: Gallimard.

Bruni, A., & Esposito, F. (2018). Digital industries: organizing, producing and consuming private life in the age of airbnb. 7th Ethnography and qualitative research conference abstract book. http://www. etnografiaricercaqualitativa.it/wpcontent/uploads/2018/09/abstract-book-2018.pdf#page=73

Codagnone, C., Karatzogianni, A., & Matthews, J. (2019). Platform economics: *Rhetoric and reality in the 'sharing economy'*. Bingley: Emerald Publishing.

Coe, N., & Yeung, H.C. (2015). *Global production networks: Theorizing economic development in an intercon-nected world*. Oxford: Oxford University Press.

Cuppini, N., Frapporti, M., & Pirone, M. (2015). Logistics Struggles in the Po Valley Region: Territorial Transformations and Processes of Antagonistic Subjectivation. *The South Atlantic Quarterly*, 114(1), 119-134.

De Stefano, V. (2015). The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork, and labor protection in the gig-economy. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 471-504.

De Stefano, V. (2016). Introduction: Crowdsourcing, the gig-economy and the law. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 461-470.

Dif-Pradalier, M., & Dufresne, A. (2019). Les territoires de la résistance aux plateformes. Naissance de la Fédération Transnationale des Coursiers. *Into The Black Box*. http://www.intotheblackbox.com/articoli/les-territoires-de-la-resistance-aux-plateformes-la-naissance-de-la-federation-transnationale-des-coursiers/

Gandini, A. (2018). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039-1056. doi:10.1177/0018726718790002

Gereffi, G., & Korzeniwicz, M. (1994). *Commodity chains and global capitalism*. London: Praeger.

Gillespie, T. (2010). The politics of platforms. *New media & society*, 12(3), 347-364.

Graham, M., Hjorth, I., & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135-162.

Guda, H., & Subramanian, U. (2019). Your Uber Is arriving: Managing on-demand workers through surge pricing, forecast communication, and worker incentives. *Management Science*, 65(5), 1995-2014.

Harrison, B. (1997). *Lean and mean: The changing landscape of corporate power in the age of flexibility*. New York: Guilford Press.

Huws, U. (2014). *Labor in the global digital economy: The cybertariat comes of age*. New York: New York University Press.

Huws, U. (2016). Logged labour: A new paradigm of work organisation? *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 10(1), 7-26. doi:10.13169/workorgalaboglob.10.1.0007

Huws, U. (2019). *Labour in Contemporary Capitalism. What Next?* Basingstoke: Palgrave MacMillan.

Ivanova, M., Bronowicka, J., Kocher, E., & Degner, A. (2018). The app as a boss? Control and autonomy in application-based management. Arbeit | Grenze | Fluss - Work in Progress interdisziplinärer Arbeitsforschung Nr. 2, Frankfurt (Oder): Viadrina, doi:10.11584/ArbeitGrenze-Fluss.2

Koloğlugil, S. (2015). Digitizing Karl Marx: The new political economy of general intellect and immaterial labor. *Rethinking Marxism*, 27(1), 123-137.

Lobo, S. (2014, 3 September). Die Mensch-Maschine: Auf dem Weg in die Dumpinghölle. Der Spiegel. https://www.spiegel.de/netzwelt/netzpolitik/sascha-lobo-sharing-economy-wie-bei-uber-ist-plattform-kapitalismus-a-989584.html

Plantin, J.C., & Punathambekar, A. (2019). Digital media infrastructures: Pipes, platforms, and politics. *Media, Culture and Society*, 41(2), 163-174.

Poon, T. S. (2019). Independent workers: Growth trends, categories, and employee relations implications in the emerging gig economy. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 31(1) 63-69.

Popescu, G. H., Petrescu, I., & Sabie, O. M. (2018). Algorithmic labor in the platform economy: Digital infrastructures, job quality, and workplace surveillance. *Economics, Management, and Financial Markets*, 13(3), 74-79.

Ravenelle, A. J. (2017). Sharing economy workers: Selling, not sharing. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 10(2), 281-295. doi:10.1093/cjres/rsw043

Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758-3784.

Rosenblat, A. (2018). *Uberland: How algorithms are rewriting the rules of work*. Berkeley: University of California Press.

Schmidlechner, L., Peruffo, E., Contreras, R., & Molinuevo , D. (2017). *Coordination by platforms. Literature Review* (Eurofond Working Paper). Eurofond. https://euagenda.eu/upload/publications/untitled-150331-ea.pdf

Scholz, T. (2012). *Introduction: Why does digital labor matter now?* London: Routledge.

Scholz, T. (2017). *Uberworked and underpaid: How workers are disrupting the digital economy*. Oxford: Polity Press.

Schmidt, F. (n.d.). *Digital labour markets in the platform economy: Mapping the political challenges of crowd work and gig work*. Bonn: Friedrich Ebert Stiftung. (Originariamente pubblicato nel 2017)

Schnee, T. (2018, 6 mai). Les coursiers de Deliveroo et Foodora se lancent dans la construction d'un «front» européen. *Mediapart*. https://www.mediapart.fr/journal/international/060518/les-coursiers-de-deliveroo-et-foodora-lancent-la-construction-d-un-front-europeen?onglet=full

Schor, J. B., & Attwood-Charles, W. (2017). The "sharing" economy: Labor, inequality, and social connection on for-profit platforms. *Sociology Compass*, 11(8).

Spencer, N., Huws, U., Srydal, D., & Holts, K. (2018). *Work in the European gig economy: Research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy*. University of Herdfoshire.

Srnicek, N. (2016). *Platform capitalism*. Cambridge: Polity Press.

Staglianò, R. (2018). *Lavoretti. Così la sharing economy ci rende tutti più poveri*. Torino: Einaudi

Stanford, J. (2017). The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. *Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 382-401.

Stewart, A., & Stanford, J. (2017). Regulating work in the gig economy: What are the options? *Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 420-437.

Sun, P. (2019). Your order, their labor: An exploration of algorithms and laboring on food delivery platforms in china. *Chinese Journal of Communication*. doi:10.1080/17544750.2019.1583676

Supiot, A. (2000). Les nouveaux visages de la subordination. *Droit Social*, 2, 131-145.

Täuscher, K., & Laudien, S. (2018). Understanding platform business models: A mixed methods study of marketplaces. *European Management Journal*, 36(3), 319-329.

Tassinari, A., & Maccarrone, V. (2019). Riders on the Storm : Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK. Work. *Employment and Society*, 34(1), 35–54.

Turner, L. (1996). The Europeanization of labour: Structure before action. *European Journal of Industrial Relations*, 2(3), 325-344.

Van Doorn, N. (2017). Platform labor: On the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand'economy. *Information, Communication & Society*, 20(6), 898-914.

Veen, A., Barratt, T., & Goods, C. (2019). Platform-capital's 'App-etite' for control: A labour process analysis of food-delivery work in Australia. *Work, Employment and Society*, 0(0), 0950017019836911.

Woodcock, J. & Johnson, M.R. (2018). Gamification: What it is, and how to fight it. *The Sociological Review*, 66(3), 542–558.

Woodcock, J., (2016, November 11). Deliveroo and UberEATS: Organising in the gig economy in the UK. http://www.connessioniprecarie.org/2016/11/11/deliveroo-andubereats-organising-in-the-gig-economy-in-the-uk/.

Della platform economy, delle competenze e della cittadinanza: spunti e scenario del progetto europeo PLUS in tempi di pandemia[1]

di Filippo Bignami

Uno dei possibili, ma non prevedibili, "black swan"[2], parrebbe essere giunto sotto forma di pandemia (WEF, 2019). Si preconizzavano conflitti atomici incipienti, cataclismi economici, subbugli ambientali (peraltro sempre dietro l'angolo) ed invece si è incuneato tale antiquato (dacché non tecnologico, non economico, non effetto di sofisticazione) cigno nero che sta, almeno temporaneamente, provocando il rinculo dell'"hybris" che usualmente alligna trasversalmente in molti strati e camarille della società odierna (ovviamente, con le dovute esclusioni). Si può ipotizzare che esso sia pronto a riprendere vigore con l'affievolirsi del manzoniano quadro della pandemia COVID-19, che attanaglia buona parte del globo dopo l'avvio nella regione cinese dello Hubei nel gennaio 2020; nelle more di informazioni affidabili su durata, effetti che dispiegherà, caratteristiche e scaturigini di tale pandemia, si può ragionevolmente supporre che, una volta terminata la fase del disorientamento, l'"hybris" troverà nuovo vigore e, presumibilmente, nuove forme d'azione. Si può allora pensare che, dopo l'urgenza sanitaria, la macchina tecno-capitalista scandagliata da Demichelis (2018), che ingloba, a vario titolo e ruolo, tutte le componenti della società, trovi nuove vie d'azione per perpetuare l'appagante e consolatoria alienazione propria del "gigantesco apparato di produzione della società moderna" (p. 132).
Il capitolo riflette su come tale apparato fondi una considerevole parte della sua forza sulle piattaforme, sulla rete, e di come ciò sia destinato ad aumentare proprio in ragione della pandemia. In particolare, dacché si tratta di brevemente ragionare sui meccanismi produttivi, sul lavoro e sulle competenze necessarie a svolgerlo, si deve riflettere non tanto sul concetto di *platform economy* (Srnicek, 2016; Huws, 2017) (già tracciato da autorevoli studiosi, da cui peraltro spicca la difficoltà di un quadro definitorio condiviso), la cui pregnanza e pervasività nella descrizione di quale sia l'attuale normalità produttiva è certa, quanto piuttosto sull'idea di come essa si correli strettamente con dimensioni chiave di cittadinanza che toccano direttamente l'ambito dell'organizzazione del lavoro che qui interessa, nell'accezione politica e sociale, oltrechè economica, che il lavoro stesso rappresenta.
Pare dunque importante abbozzare un primo tentativo di elaborazione di come ciò potrà delinearsi alla luce dell'epocale pandemia che ha distolto tutti, indistintamente, dalla seduzione delle agende quotidiane. Parimenti, il capitolo indica come il progetto europeo "PLUS – Platform Labour in Urban Spaces" possa rappresentare un valido strumento per indagare siffatto versante e per lavorare fruttuosamente su quali competenze sia necessario rielaborare alla luce dello scenario pandemico.

[1] The research reported in this paper was funded by European Union, Horizon 2020 research and innovation programme, "Platform Labour in Urban Spaces: Fairness, Welfare, Development" (https://project-plus.eu), Grant Agreement No. 822638.

[2] Articolo Financial Times di Ravi Mattu, 8 marzo 2020 "Coronavirus crisis shows office workers what we're missing" https://www.ft.com/content/6f8a0fca-5f13-11ea-b0ab-339c2307bcd4

Platform economy: avanzare nella conoscenza e qualificarne la fruizione

La traiettoria del progetto PLUS

Il progetto "PLUS - Platform Labour in Urban Spaces[3]" (realizzato entro il programma H2020 con una durata triennale 2019-2021, coordinato da UNIBO e con la partecipazione di SUPSI a guidare una fase di lavoro) sta permettendo di avanzare con la conoscenza in merito a come le piattaforme stiano mutando le forme di lavoro ed i relativi attori su scala urbana, ed in secondo luogo europea. Il progetto mette a fuoco come quattro piattaforme di lavoro digitale in ambito di commercio e distribuzione, dei trasporti, dei servizi domestici e della locazione di breve periodo (ovvero Airbnb, Deliveroo, Helpling, Uber) stanno interagendo col tessuto urbano, osservando tale relazione in particolare in sette città europee (Barcellona, Berlino, Bologna, Lisbona, Londra, Parigi, Tallinn) lavorando su diversi fronti della triade città-piattaforma-lavoro, a mezzo di analisi giuridiche, economiche, sociologiche e politiche.
Il progetto dunque non considera un'accezione di piattaforma in senso ampio, ma scandaglia l'interazione che le citate piattaforme intrattengono "con" le città, ossia considerando la piattaforma come interfaccia, intermediazione ed organizzazione di lavoro online, ma che diviene poi prestazione di servizio materiale. Il campo è qui ristretto a piattaforme con caratteristiche di utilizzo del "capitale fisso" personale da parte del lavoratore che collabora con le cosiddette *Lean platforms* (Srnicek, 2016) in un rapporto apparentemente orizzontale, che organizza appunto datore di lavoro, fornitori, clienti e lavoratori.

[3] La documentazione qui indicata, relativa al progetto PLUS, a cui si rimanda per approfondimenti, è disponibile sul sito www.project-plus.eu

Le attività che il progetto porta avanti sono tanto di ricerca quanto di azione. Se da un verso approfondisce e perimetra i concetti di base, quali quello appunto di *platform economy* e tipologizzazione del lavoro e dell'organizzazione del lavoro che su di essa poggia, d'altro verso valorizza, e contribuisce a mettere in moto, ruoli ed azioni di attori, quali istanze decisionali urbane nell'ambito specifico, realtà sociali di piattaforme alternative e forme associative di tipo sindacale, che rivestono funzioni ed hanno potenzialità entro dette interazioni urbane. Ciò viene concretizzato facendo leva su una metodologia partecipativa e pratiche di co-costruzione di contenuti per produrre risultati sulle politiche cittadine, assetti di welfare e strumenti di conoscenza mirati su condizioni e forme di lavoro.
Sul fronte della ricerca il progetto ha già conseguito diversi risultati. In questa sede corre l'obbligo menzionarne due.
Il primo è un report relativo all'analisi storica su quali sono state le condizioni specifiche per lo svilupparsi delle forme di lavoro di piattaforma nelle diverse città, poiché se è vero che la diffusione delle piattaforme è un processo generalmente top-down, intendendo che la piattaforma come datore di lavoro immateriale dirige unilateralmente e frammenta il medesimo lavoro che la alimenta, è parimenti vero che non ha una monolitica modalità di applicazione ed in ogni contesto locale assume caratteristiche diverse a seconda di attori, condizioni di mercato e di contesto politico, sviluppo urbano, settori di vocazione, scelte e vincoli. Da tale report si trae quindi un primo importante assunto, ossia che se da un lato l'organizzazione del lavoro passante attraverso le piattaforme e la connettività logistica resa possibile dalle tecnologie del digitale costituisce indubbiamente una forma di controllo pervasivo, essa contemporaneamente, in talune condizioni, può d'altro lato essere "agita e rovesciata di segno dai soggetti e diventare una modalità di comunicazione e (seppur precaria) forma di autorganizzazione." (Cuppini et al., 2015). Il lavoro rammenta che a ben vedere vi sono, nondimeno, spazi d'azione e cesure che, spesso non visibili o nascoste, rappresentano invero delle faglie ove incuneare l'atto individuale, la creazione d'azione che dall'individuo diviene organizzativa, produttiva di effetti, che trova luogo d'elezione nello spazio urbano, a patto che sia sia corroborata da un processo di acquisizione di conoscenza e consapevolezza di come porla in atto. Conoscenza e consapevolezza che tengano conto di come i processi globali, come quello governato dall'unica efficiente "istituzione globale", che da tecnica si fa politica, rappresentata dalle piattaforme e la rete più in generale (Mathiason, 2008), sfidino la pretesa di esclusività monolitica dei meccanismi produttivi cosiddetti globali così come degli Stati, ossia il monopolio dei processi decisionali e regolamentativi su un territorio specifico e delimitato da confini. Si vede pertanto la diade, e l'incertezza che vi è in mezzo, tra la piattaforma come strumento-modello organizzativo dell'azione e della relazione, che rimane flessibile rispetto ai contenuti che organizza (certuni da rivalutare nel lungo periodo in esito alla pandemia) da un verso e, d'altro verso, possibilità di incidere, di mutare, di trovare margini di manovra entro meccanismi produttivi che si fondano su flussi globali che la pandemia oggi "congela" e che difficilmente si ripresenteranno tali e quali, giacchè sono parte di catene del valore che stanno già mutando. La globalizzazione infatti (termine vessillare e vago ma che rende ormai l'idea) prende forma entro nuove alchimie di territori, autorità, diritti (Sassen, 2009), insiemi contingenti di poteri che si articolano ed operano attraverso diverse scalarità e relazioni. Si tratta di dispositivi tesi a riconfigurare il territorio e l'autorità dello Stato, o meglio che disarticolano poteri un tempo incardinati nello Stato-nazione e li riarticolano attraverso combinazioni diverse, più instabili, piuttosto ridefinibili in spazi caratterizzati da operazionalità e funzionalità specifiche (Sassen, 2017). Tale scomposizione trova uno scenario particolarmente significativo proprio nelle città, laddove si concentrano molteplici effetti che vedono l'*economia di piattaforma* quale attore primario. È alchè delineabile, nel contempo, nell'ambito della *platform economy*, sia un moto unificante, pervasivo ed "istituzionalizzante" (centripeto) quanto un altro moto disarticolante, frammentante, auto-organizzato (centrifugo), che richiede però conoscenze e consapevolezza (competenze) consone ed apposite. Ciò è a maggior ragione vero e cogente alla luce di ciò che l'emergenza pandemica comporta, e plausibilmente degli strascichi che sta lasciando.
Un secondo importante risultato di ricerca già acquisito, segnatamente d'interesse in questa trattazione, è relativo ad una ragionata analisi della letteratura disponibile per definire cosa entra nel quadro teorico di *platform economy*. Questo lavoro si è concentrato non tanto sul concetto (come si menzionava sopra, già scandagliato), quanto su un'utile revisione della letteratura che ha condotto ad una perimetrazione di quali siano gli snodi per costruire un vocabolario su cui basarsi. Il report documenta e guida all'individuazione di "parole chiave" che, anche relandosi tra loro in molti casi, rappresentano snodi fondamentali, seppur non esaustivi, per interpretare e capire cosa compone la *platform economy*. Senza in questa trattazione entrare nel merito descrittivo, è opportuno richiamarle sommariamente poiché tornano utili per poi allineare il ragionamento su competenze e cittadinanza sotto l'influsso della pandemia. Esse sono:

- *Smart city*: idea alquanto fumosa e cangiante, convenientemente definibile come il collegamento tra il processo di *planetary urbanization* (Brenner, 2018) e l'irrompere delle tecnologie digitali a livello mondiale. Si potrebbe perciò intendere la *Smart city* come luogo immateriale, ma collocabile, ove l'ambito della tecnologia disponibile che rende produttivo e relato il mondo s'intreccia con processi decisionali locali, pianificazioni urbane e "scelte" di applicazioni tecnologiche specifiche (che impattano gli scenari sociali, politici, economici, finanziari e culturali). Solitamente di questo concetto si osserva il mero aspetto tecnologico, appunto *smart*, come l'aggettivo che qualifica molte delle attività produttive in tempo di pandemia, rischiando di aprire un

illusorio ombrello tecno-ottimistico su ciò che le piattaforme sicuramente permettono, ma offuscando gioghi che comportano o ciò che ostacolano.

- *Urban entrepreneur*: la definizione è ricca di suggestione, poiché riesce a legare il lavoro informale con le piattaforme che vedono, soprattutto ma non esclusivamente nel quadro urbano, due traiettorie: da un verso forme di autolegittimazione e produzione di normalità lavorativa attraverso le blandizie della reciprocità e della percezione soggettiva di vantaggio nello svolgere autonome; d'altro verso in tale quadro urbano le piattaforme sono anche generatori di proposte, poiché esattamente la città è formidabile motore d'innovazione sociale (Bransen et al., 2016) ed in essa si irregimentano veri e propri "regimi di cittadinanza" (Kylasam Iyer, 2019) da leggere in prospettiva critica, con caratteristiche trasversali. Ciò naturalmente apre numerosi nodi che nel report vengono trattati, in primis quadro legale di riferimento, organizzazione del lavoro, alienazione, funzionamento e regolazione dello scambio tra lavoro e compenso.
- *Sharing economy*: anche in tal caso l'idea è sfaccettata e, se da un verso sembra che il punto d'entrata sia la condivisione, non v'è uniformità di visioni se tale condivisione sia riferita ad una forma di produzione collaborativa, ossia una modalità di organizzazione dei fattori della produzione, oppure più un consumo collaborativo, o ancora a forme di condivisione della proprietà dell'uso di beni/servizi. Specificità della *sharing economy* è che la condivisione delle idee, del tempo, del denaro, delle competenze, dovrebbe estinguere le barriere fra soggetti, giacchè la relazione è orizzontale, ossia con tutti suppostamente sullo stesso piano. A ciò però va aggiunto l'ambiente della piattaforma ove ciò avviene, che immette un icastico fattore di verticalità relazionale, siccome è essa che poi regolamenta ed orienta i processi.
- *Gig economy*: seguendo la semantica, si riferisce all'economia dei "lavoretti", ossia una forma di organizzazione del lavoro basata su lavori di natura temporanea, saltuaria, generalmente a bassa qualificazione, regolati da forme di contrattualizzazione atipica e che implicano il far leva sulle piattaforme come interfaccia sia di gestione sia di governo del processo produttivo.
- *Platform*: assiomaticamente, la *platform economy* avrà la piattaforma come suo strumento nodale e baricentro. Per una sorta di metonimia, ormai accettata anche in ambito accademico, ci si può riferire alle maggiori aziende che dominano e gestiscono la quasi totalità delle attività digitali su scala mondiale e con le quali è impossibile non interfacciarsi allorquando si accede a qualsivoglia apparato tecnologico. Il termine è anche, naturalmente, riferibile all'apparato tecnologico che intermedia, rende effettuabile la transazione, l'interazione o lo scambio di merci, servizi o forniture.
- *Digital labour*: si riferisce alle molteplici forme di lavoro e, più in generale, alle diverse attività svolte attraverso l'intermediazione, a vario livello di pervasività e di operazionalizzazione, di una tecnologia digitale. Tra gli elementi costitutivi vi sono, tra gli altri, il cosiddetto *crowdwork* ed il *lavoro on-demand* intermediati, ad esempio, dalle app. Laddove per *crowdwork* s'intende l'affidamento e distribuzione di lavoro attraverso piattaforme che consentono ai committenti, in modo episodico e frammentato, di affidare l'esecuzione di qualsiasi mansione che possa essere svolta da remoto a una "folla", appunto da traduzione, di lavoratori connessi da qualsivoglia luogo e per *lavoro on-demand* s'intendono varie attività, non necessariamente da svolgere sulle piattaforme, che però vengono avviate, alla bisogna, attraverso le piattaforme.
- *Platform labour process*: trattasi di una definizione riferita ai metodi attraverso cui il lavoro di piattaforma è organizzato, gestito e controllato. Afferisce dunque sia il versante tecnologico sia quello strutturale e manageriale che sostanziano e permettono il funzionamento del processo medesimo.
- *Gender and platform*: questa chiave interpretativa è rilevante poiché va oltre le implicazioni prettamente di genere, già di per sé rilevanti. Flessibilizzazione del lavoro praticabile in modo differenziato, digitalizzazione del lavoro che richiede ingenti percorsi di aggiornamento formativo, accesso a mansioni basate sulle tecnologie e scomparsa di lavori a bassa tecnologia sono a tutti gli effetti fattori, ove il genere interviene sensibilmente, che organizzano ed orientano la strutturazione dell'offerta di lavoro verso le piattaforme.
- *Free work*: sebbene questa "parola chiave" non sia specificamente menzionata nel report PLUS cui ci si riferisce, corre necessità di menzionarla dacché ingrediente fondamentale entro il combinato disposto tra forme di lavoro "terziarizzate", precarizzazione ed il far leva sulle piattaforme. Non esiste una nozione univoca di *lavoro gratuito*; esso da un verso sfugge alla definizione di lavoro adottata dall'economia "mainstream", perché l'idea stessa di un luogo di scambio dove si incontrano domanda ed offerta di lavoro che determinano un salario viene a mancare (Greppi et al., 2017). Il *lavoro gratuito* si riferisce a quelle molteplici forme di occupazione sottoretribuite, ovvero retribuite solo per una parte del tempo di lavoro, che si basano su un accordo di impiego differito nel tempo, che prevedono utilizzi, comodati o servitù di mezzi propri, forme di gratuità a fini formativi impropriamente remunerate ed altre ancora. Non necessariamente il *lavoro gratuito* si poggia su piattaforme come strumento d'uso o di relazione d'impiego, nondimeno vero è che il prorompere della *platform economy* rappresenta un florido humus per il suo proliferare.

Il progetto PLUS ha già dunque richiamato l'attenzione su due fattori importanti su cui riflettere in relazione alla pandemia ed a quanto si parerà dinanzi successivamente: a) il fatto che, entro uno scenario generalmente top-down, ove l'economia di piattaforma agisce come istituzione globale che produce la normalità monodirezionalmente, nondimeno esistono delle faglie, ovvero delle linee d'azione che, caratterizzate da contestualizzazioni specifiche, da contesti urbani peculiari, da attori che si aggregano, possono essere percorse e fruttuosamente adoperate per produrre ordini spaziali, sociali, politici e culturali che mediano, e talvolta ribattono, al flusso monodirezionale. Conditio sine qua non per questa via è però l'avere le conoscenze, la consapevolezza e gli strumenti cognitivi per l'agire, ossia essere competenti; b) il quadro teorico e definitorio della *platform economy* è un mosaico di parole chiave che, soprattutto in un periodo ove il ricorso ad essa, ed al digitale più in generale, sta imponendosi proprio come strumento produttivo pervasivo ed alternativo in reazione al contesto COVID-19, indica una via epistemologica, per razionalizzare ed avanzare nella conoscenza e per proporre una grammatica condivisa del fenomeno che si osserva.

Breve nota sul termine competenza quale snodo operativo tra piattaforma e cittadinanza

S'è sopra accennato a conoscenze, consapevolezza e strumenti cognitivi da mettere in moto e circuitare per avviare un flusso di capacità di azione che da individuale divenga collettivo. Conoscenze, consapevolezza e strumenti cognitivi sono le componenti che il concetto di competenza sottende. In merito a quest'ultimo esiste una vasta letteratura ed un fervido dibattito di stampo pedagogico e più in generale educativo che ha altre sedi di approfondimento. In questa trattazione è vieppiù importante chiarire cosa s'intende quando si menziona tale termine, che è snodo operativo fondamentale per mettere in dialettica la *platform economy*, soprattutto alla luce di possibili scenari post COVID-19, e forme di cittadinanza agita, che ribatte all'unilateralismo altrimenti suadentemente propinato via piattaforme.

Nel quadro della strategia di diffusione di strumenti e supporti per l'educazione alla *cittadinanza globale* che sta portando avanti, l'UNESCO individua tre principali aree di apprendimento su cui far leva per raggiungere i risultati dei percorsi educativi medesimi (UNESCO, 2015):

- *cognitive*, legati all'area della conoscenza, dell'avere le basi conoscitive;
- *socio-emotional*, riferiti alla capacità ed abilità di contestualizzare socialmente l'azione, all'esperienza, in una concezione collettivista dell'azione individuale;
- *behavioural*, afferenti la sfera del cosiddetto saper essere, del "come" comportarsi in relazione alla circostanza ed agli effetti dispiegati.

La competenza si configura dunque essere la capacità di agire e mettere in azione, appropriatamente, l'atto individuale già di per sé, ab origine, non scisso da quello collettivo, o quantomeno che scientemente tiene conto della costruzione collettiva. Ciò è vero in merito ad attività lavorative che, come si è scritto, si fondono sempre più indistintamente nelle traiettorie di vita delle persone, che vedono nelle piattaforme un efficiente strumento attuativo. Diviene conseguentemente importante focalizzare come: a) la competenza sia condizionata dalla realtà politica e sociale tal come da quella economico-produttiva; b) sia necessario saper individuare il carattere ideologico della competenza poichè, se non decostruiti e ricondotti ai sistemi sociale e politico, oltrechè produttivo, che li ha condizionati, essi assurgono a verità universali e necessarie per giungere ad una perigliosa e monodirezionale "professionalizzazione di tutti" (Butera, 2018); c) se per ciascuna struttura sociale vengono selezionati diversi oggetti di indagine e di ricerca, è precisamente nell'economia e nella società dette *della conoscenza*, che va a basarsi sulle piattaforme e sulla rete che occorre chiarire la natura delle competenze richieste, al fine di svelarne l'alone di obbedienza alla tecnica professionalizzante (Beckett, 2009) che oggi pare imperare. Il termine *competenza* che qui, ed entro il progetto PLUS, si mobilita, si riferisce perciò alle condizioni abilitanti il praticare la cittadinanza (Bignami & Soares Carvalho, 2020-Forthcoming), tenendo il più possibile coeso il campo d'azione politico, sociale ed economico (Kaufmann & Jeandesboz, 2017) mettendo almeno in guardia, e laddove possibile evitando (come si vedrà in paragrafi successivi), derive utilitaristiche.

Quale platform economy dopo la pandemia?

In questa sezione l'accezione di *piattaforma* viene ampliata rispetto a quella a perimetro specifico adottata dal progetto PLUS. Qui si allarga la visuale, tenendo inclusa quella precedente, ma intendendo il concetto di *piattaforma* in senso più ampio, di luogo immateriale che non solo intermedia ed organizza il lavoro online ma è anche funzionale alla produzione di partecipazione, assume un ruolo sociale; cambia di stadio e da seppur peculiare e singolare strumento organizzativo satura molti vuoti lasciati nei fattori della produzione che, a seguito della pandemia, vengono lasciati aperti. L'apparato produttivo infatti, già usualmente imperniato sul digitale e sull'uso delle piattaforme, sta ristrutturandosi e riorganizzandosi a seguito dell'irrompere sulla scena sanitaria anzitutto, ma parimenti sociale, politica, economica e persino emotiva dell'emergenza pandemica COVID-19. Sembra di assistere ad un accelerato moto di terziarizzazione di tutti i processi produttivi (ma sorge la questione su come i settori primario e secondario possano essere ulteriormente traslati nel terziario); la definizione di *smart working* è diventata un vessillo definitorio che dovrà giocoforza essere inserito nelle parole chiave di PLUS, dacché con tale definizione sembra di assistere allo svuotamento dei settori primario e secondario. Su tale registro occorre considerare la dicotomia, ulteriormente divaricata dalla pandemia, tra *smart workers* e lavoratori *labour intensive* (ad esempio del segmento secondario) – riparati i primi, esposti al rischio i secondi – come nuovo fattore di polarizzazione del mercato del lavoro. È possibile che questa dicotomia sia una delle vie battute per ripercorrere, con modalità rinnovate, gli schemi produttivi di cui si fa cenno all'inizio del presente capitolo, avviando una nuova produzione di normalità, al netto delle imponenti scorie che il periodo di emergenza sanitaria sta lasciando in termini, tra i tanti, di tassi di disoc-

cupazione molto più elevati, di nuove forme di attrito sociale e politico, di disagio "post-traumatico" diffuso e via elencando.
Lo spostamento qualitativo, già in atto da tempo, e l'accelerazione quantitativa (nell'attuale impressa dalla pandemia) del lavoro veicolato ed imperniato sulle piattaforme potrebbe determinare un'ulteriore spinta a quello spostamento del lavoro (Casilli, 2019) che diviene parcellizzato, ibridato con altro, delocalizzato a domicilio o itinerante, dando ulteriore linfa alla totalitarizzazione dell'apparato produttivo (Marcuse, 2012) che fagocita le sfere sociali, politiche, culturali e personali ma che, soprattutto, potrebbe orientare monodirezionalmente le abilità, le conoscenze ed i comportamenti che costituiscono le competenze individuali.
Una misura tangibile dell'aumento repentino delle attività basate sulle piattaforme, segno palmare di una forza di reazione rapida dell'apparato produttivo in risposta alla pandemia, la si ha osservando l'*Online labour index*[4]. Si tratta di un indice che misura l'equivalente del lavoro online (in specie identificato con la nozione di *gig economy*) sulla base delle misurazioni statistiche nel mercato del lavoro convenzionale[5]. Non è chiaramente una quantificazione esauriente ed esaustiva delle variazioni complessive ma, intercettando la domanda e l'offerta di lavoro online definito *freelance* rilevandolo sul complesso delle piattaforme, rende efficacemente l'idea dei volumi e delle variazioni. Si basa sulle maggiori cinque piattaforme che operano nel mondo in lingua inglese ed è stimato coprire almeno il 70% del flusso di lavoro online operante attraverso di esse.

Grafico 1:
Variazione dell'utilizzo di lavoro online complessivo nel corso di un anno

Fonte: *Online labour index*, estrazione del grafico effettuata in data 2 aprile 2020.

Il grafico, con le avvertenze del caso rispetto alla parzialità di flusso e tipologie di lavoro online intercettate, offre comunque un'attendibile quantificazione di come complessivamente vi sia un tendenziale incremento del lavoro online. Se nell'ultimo anno e nell'ultimo triennio (visibile nella parte inferiore del grafico) si ravvisano sia picchi elevati sia sensibili flessioni, è riscontrabile come nei primi tre mesi del 2020 si stia assistendo ad un flusso più cospicuo di quantità di lavoro online entro il periodo osservabile. Senza poter trarre dal grafico conclusioni ultimative, è però rilevabile un andamento di lenta e stabile crescita tendenziale di medio e lungo periodo, con oscillazioni che l'impatto della pandemia costringe a rivalutare, presumibilmente in aumento.
Al di là di ragionamenti più analitici su paesi e tipologie di occupazione ove ciò avvenga (nel sito estraibili), che in questa sede non è necessario approfondire, il dato corrobora quanto sopra delinato, ossia che l'avvento del COVID-19, innestandosi su un processo già vigoroso, sta imprimendo un'ulteriore spinta all'uso delle piattaforme come strumento (o ambiente, o datore, o moderno sensale, o regolatore) di lavoro.
Se è possibile asserire che l'apparato produttivo si sta da tempo "terziarizzando", facendo della *platform economy* sia strumento sia fine, facendo assurgere la rete a fabbrica moderna (Demichelis, 2018) dando la stura alla desalarizzazione del lavoro che gemma pluriformi ed inedite sussunzioni, ben oltre le "classiche" formale e reale da Marx teorizzate (Chicchi et al., 2016), sembra intravvedersi, oltre la coltre nebbiosa della pandemia, un'accelerazione di tale atipia, dal punto di vista: a) quantitativo, laddove è già evidente un maggiore uso entro più ambiti coinvolti (quelli sopra menzionati e focalizzati entro il lavoro del progetto PLUS); b) qualitativo, in quanto la concatenazione dei fattori della produzione sarà ulteriormente riconfigurata, dacché:

- i beni, siano essi naturali o meno, in siffatto processo non sono più determinanti, laddove, ad esempio, sono resi disponibili dal lavoratore medesimo;
- il lavoro è appunto la chiave di volta della destrutturazione ed oggetto di moderne sussunzioni, in linea con una genealogia del lavoro che mette in risalto come in vari casi e sotto certe condizioni (esempio specifico la *gig economy*) sia oscurata l'idea stessa di precariato (Coin, 2018, p. 33);
- il capitale viene differito ed immaterializzato nel processo produttivo, per poi concentrarsi e ricompattarsi nei percettori finali seguendo la pista già avviata da tempo della finanziarizzazione dell'economia e della produzione sociale (Fumagalli & Lucarelli, 2019);
- la capacità organizzativa che, gestendo il lavoro terziarizzato, continuerà ad applicare paradigmi totalitarizzanti con le piattaforme e a far da perno ai cambiamenti dei modelli di lavoro.

Nel brevemente descritto mutevole quadro appare chiaro che si sarà a mala parata se lo si affronta applicando schemi basati su adattamento passivo e modalità comportamentali imitative e vetuste. Come già introdotto, è invece necessario trovare schemi d'azione individuali che producano effetti aggregativi, co-costruendo e ridefinendo la mediazione tra locale e globale, fruttuosamente incuneandosi nelle faglie anzi definite per bilanciare e contemperare il processo top-down alle temperie di ulteriore frammentazione, destrutturazione e spostamento del lavoro, innestato in scenari sociali, politici, economici, istituzionali e finanche di governamentalità intesa nella definizione foucaultiana di strutturazione del campo d'azione che va oltre il semplice governo quale entità appunto meramente istituzionale (Foucault, 2005), inediti che la pandemia sta ulteriormente trasformando e che vanno letti con adeguato e critico prisma interpretativo.
Per fare ciò, e per sviluppare un coerente discorso sulle competenze, è necessario partire dal chiedersi come la democrazia, ed i regimi politici più in generale, mutino all'impatto socio-politico dell'incedere della *platform economy* sospinta da ciò che il COVID-19 sta dispiegando. Occorre ragionare, in altri termini, su quale sia il sistema socio-politico prevalente nell'era della terziarizzazione, dell'apparato produttivo diffuso, nelle università, nelle organizzazioni produttive, nelle città che così profondamente ne sono trasfigurate, e di come, conseguentemente, l'uomo "nuovo" arendtiano vi si può costruttivamente, criticamente e fruttuosamente collocare. Il passaggio tecnologico in cui ci si trova, accelerato dalla pandemia che aggiunge un ulteriore addendo cui non s'è avvezzi, potrebbe favorire l'insorgenza di regimi caratterizzati da tratti decisionali maggiormente autoritari rispetto all'attuale. Autoritari non nell'accezione di illibertari, bensì nel senso evocato appunto da Hannah Arendt, ossia dove l'apparato produttivo, lo Stato, le sue branche esecutive e l'ancillare società civile dedicheranno attenzione a plasmare l'uomo "nuovo" (Arendt, 1968) blandendolo via panem et circenses con l'istituzione globale piattaforma a far da suadente corifea, non potendo contare sulla piena adesione di quello "vecchio", ed i mezzi (le piattaforme) saranno conformi a tale fine.

Il perno della cittadinanza e le prime idee di competenza post-pandemia

Perimetrati i principali plausibili sviluppi e scaturigini del fenomeno COVID-19 in relazione alla *platform economy*, ne deriva la necessità di speculare su come potrebbero essere pensate ed organizzate forme di condotta adeguate ricordando che, per produrre effetti, è sempre necessario ragionare in termini collettivi senza scindere dall'individuo, poiché si tratta di ragionare su come il singolo possa costituire una "porta d'ingresso" per partecipare alle istanze dove si giocano le distribuzioni (collettive) dei beni economici, sociali e politici (Walzer, 1989; Kymlicka, 2003).
Coll'irrompere della pandemia ci si chiede quale sia l'impatto sull'economia mondiale nel breve, medio e lungo periodo, al di là delle ripercussioni di cui già è percepibile la gravità. Necessario però interpellarsi anche su quali siano gli impatti sociali, politici, culturali e finanche emotivi, dacchè potrebbero sembrare scissi ma non lo sono. Diverse voci hanno posto sotto esame il concetto di (ed il processo di) *deglobalizzazione*, sotto l'aspetto delle interdipendenze (Balsa-Barreiro et al., 2020), più o meno temporaneo, destinato a ridurre gli scambi di merci e capitali.
Ciò è motivato dal fatto che si sta assistendo ad un profondo riassetto degli ordini geopolitici mondiali, ove ad un primo livello d'osservazione gli Stati-nazione stanno assurgendo ad attori decisionali quasi autarchici, formando dei sistemi politici ed organizzativi chiusi, connubiati ad un secondo livello ove quadri istituzionali sub-nazionali, in particolare aree urbane, trovano una loro concentrica condotta decisionale, talora anche in dissonanza con quella nazionale. Al contempo si assiste ad un avvio di discussione di come i livelli istituzionali sovra-nazionali, all'attuale indeboliti dalla frammentazione decisionale seguita all'epidemia, debbano porsi e di quali implicazioni politico-istituzionali questo processo sia foriero. Non è detto che l'assetto successivo alla pandemia sia più deglobalizzato, sebbene appaia evidente che entro i processi di globalizzazione si aprano delle linee di faglia di segno opposto, peraltro allocabili spesso a scalarità urbana o comunque sub-nazionale. Rimane certamente un sistema di Stati sovrani, forse persino più chiusi di prima, ma con entità sub-nazionali e sovra-nazionali regolate differentemente, o almeno con livelli di interdipendenza modificati. Plausibilmente la pandemia, di cui il nord del mondo s'è allarmato dopo che per circa un secolo le epidemie stabulavano confinate nel sud del globo, avrà una serie di implicazioni politiche, e non soltanto perché governi e vertici decisionali potranno giovarsi (o viceversa pagare i costi politici) della crisi e della sua gestione. Più in profondità, essa potrebbe innescare un riassetto delle stesse strutture politiche. Potrebbe rafforzare una sorta di "recessione democratica", quel processo che consiste nell'arresto dell'espansione globale dei regimi liberaldemocratici[6], come sopra s'accenna in relazione ai tratti autoritari arendtiani. O potrebbe contribuire ad erodere le basi di legittimità e consenso di regimi autoritari, incapaci di affrontare adeguatamente l'emergenza[7]. Ogni bilancio sulla capacità di gestire l'emergenza da parte delle diverse forme di regime non può che compiersi solo in prospettiva medio-lunga. L'eventuale restrizione o ampliamento di spazi democratici chiama direttamente in causa diversi aspetti della vita individuale e collettiva (che alimentano il quadro del concetto di cittadinanza) entro sfere politico-istituzionali, in primis appunto in relazione a meccanismi, dinamiche e regole su quali pratiche, attori e percorsi qualificano il processo decisio-

[4] Consultazione del sito http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index/ in data 2 aprile 2020.

[5] Per approfondimenti si veda il capitolo 2 del presente libro - "Nuovi modi di mobilità umana: gig economy e lavoro sulle piattaforme" di Alice Baudino e Ivan Ureta Vaquero.

[6] Articolo Editorial board Financial Times "Coronavirus has put globalisation into reverse" del 3 febbraio 2020 https://www.ft.com/content/9393cb52-4435-11ea-a43a-c4b328d9061c

[7] Articolo Financial Times, Special report - Geopolitics "Threat of catastrophe stalks developing world" del 8 aprile 2020 https://www.ft.com/content/3c5d83d2-7595-11ea-95fe-fcd274e920ca?desktop=true&segmentId=af68184e-b24d-ca02-dc7f-38eed8a9413b#myft:notification:weekly-e-mail:content

nale. Una certezza già visibile sono comunque gli effetti dei citati processi decisionali su dimensioni chiave della cittadinanza quali quella partecipativa, sociale e politica (basti banalmente menzionare le limitazioni imposte a tutte le forme di libertà personali, civili e sociali, di cui il lavoro è un fattore portante), ed il collegamento con *platform economy* e lavoro è diretto, dacchè si è sopra delineato come la prima sia destinata ad erodere ulteriori spazi pubblici e privati, anzitutto quelli legati all'apparato produttivo, con riverberi diretti sul secondo.

Sul piano della cittadinanza sociale e politica due riflessioni molto importanti per connettersi direttamente alle competenze sono quelle offerte da Ralf Dahrendorf (2007). La prima è che la cittadinanza emerge dal costrutto politico-sociale, che però viene inteso più come sintesi descrittiva delle relazioni complesse che legano il cittadino alla comunità politica in un continuo divenire, piuttosto che come assunto a priori, cristallizzabile in clausole normative (Nguyen, 2018). Il costrutto politico-sociale comprende nel contempo "vincoli", ossia valori comuni che precostituiscono obblighi di fedeltà, ma sono anche una fonte di senso ed "opzioni", a loro volta costituite da *entitlements* di carattere formale e *provisions* di carattere materiale, che tendenzialmente sono entrambi sia attribuzioni del singolo sia co-costruzioni della collettività: indipendentemente gli uni dalle altre, però anche finalizzati gli uni alle altre. La seconda è che l'interesse dello schema sta nel fatto che la dialettica fra *entitlements* e *provisions* trascende la diade, e per certi aspetti l'aporia, fra "diritti di" e "diritti a" (Dahrendorf, 1988). Proprio grazie a tale dialettica, il contratto dahrendorfiano registra sì le opzioni soggettive a disposizione degli individui ma, poggiandosi sulla dialettica costruttiva tra forze collettive, evolve e viene di continuo ridefinito, alimentando il principio di equidistributività egualitaria in grado di bilanciare l'utilitarismo (Rawls, 1993; Rawls, 1985). In particolare, per siffatto contesto sembra foriera di forza esplicativa la prospettiva di cittadinanza laddove individua forme di cooperazione che portino ad una convergenza che faccia approdare a nuove forme di deliberazione socio-politica includenti, collaborative, proprio con un forte riferimento all'accesso al lavoro come via partecipativa ed identitaria (Dahrendorf, 2007). Egli identifica come contrapposizione essenziale che si manifesta nei processi sociali e politici dell'età moderna e, si può asserire, anche post COVID-19, quello fra disponibilità di beni e servizi, materiali quanto immateriali (*provisions*) e capacità di mobilitazione partecipativa ad accedervi, che va al di là del mero diritto (*entitlements*). Questo passaggio appare come ganglio centrale, e non per finalità etiche o assistenziali, ma per mantenere in accettabile equilibrio la società, evitando stridenti e pericolose frizioni.

In termini contestuali, nell'ora della pandemia è possibile preconizzare che, su spinta e vincolo della *platform economy*, si possano sviluppare varie forme di partecipazione politica, sociale ed economica veicolate o facilitate proprio attraverso il lavoro di piattaforma. La cittadinanza tende a disaggregarsi in componenti almeno in parte autonome e ad assumere orizzonti cosmopoliti; oltre alla cittadinanza formale, emergono forme di azione politica, di partecipazione sociale, di accesso ai servizi, di concezione del lavoro ed accesso ad esso che ridisegnano dal basso i rapporti tra esclusione ed inclusione sociale, agglomerati di idee ed attività che si relano l'un l'altra, forgiando laboratori sociali e politici che potrebbero condurre a replicare quel *panteismo finanziario* (Bignami, 2017, p. 133) che pare stia fagocitando l'individuo e le sue forme di rappresentanza collettiva ed istituzionale, oltre alle sfere economiche e della produzione sociale già messe a fuoco da Fumagalli e Lucarelli (cfr. precedente paragrafo). Se dunque è il costrutto politico-sociale che formalizza e definisce le dimensioni della cittadinanza che consentono l'accesso alle risorse, sono però le capacità, rese concrete dalle pratiche, che le trasformano in atti di cittadinanza performativi (Isin, 2017) che s'incuneano in quelle faglie atte a proporre quelle forme di auto-organizzazione alternative che indicano Cuppini, Frapporti e Pirone (cfr. par. 1).

La competenza post COVID-19 che va a definirsi, seguendo il brevissimo quadro che definisce come qui la si intende, deve perciò incorporare ed essere costruita sul fatto che i processi globali contendono la pretesa di esclusività degli Stati-nazione e questionano i livelli istituzionali sub e sovra-nazionali, ponendo di fatto confini, sebbene immateriali, proprio quando e laddove confini materiali e Stati-nazione paiono assurgere a capisaldi dell'agire dei vari apparati. Lo Stato-nazione mantiene funzioni geopolitiche decisive, anzi formalmente aumentate dalla pandemia, ma fatica a mantenersi contenitore dei processi economici, sociali, politici e culturali, a svolgere una funzione di mediazione fra locale, con particolare riferimento al quadro urbano (Bauböck, 2019) e globale, ancor più in queste temperie di pandemia, quando è in atto un profondo processo di riconfigurazione sia interna sia esterna al medesimo Stato-nazione. Esso è coinvolto da tempo in un "riposizionamento scalare" entro un quadro di poteri più vasto ed articolato (Brenner, 2018) e l'attuale pandemia aggiunge una variabile dirompente in questo scenario. La cittadinanza ripone conseguentemente la questione della posizione del soggetto rispetto all'ordine politico, sociale e giuridico. E nell'hic et nunc emerge in tutta la sua complessità il problema dell'esclusione dalla cittadinanza come "qualità" del far parte di un corpo sociale, politico, economico in grado di agire gli *entitlements* e *provisions* sopra descritti (anche istituzionalmente, il "luogo" dove esercitarla è formalmente lo Stato-nazione ma nella sostanza si configurano altre sfere, sub ma anche sovra-nazionali). Appare infatti problematica la collocazione di una cesura fra la figura compatta del cittadino e quella dell'escluso dalla cittadinanza, ed ancor più è vero dopo la pandemia nel quadro delle relazioni e del lavoro sempre più terziarizzato e vissuto sulle piattaforme; il confine fra inclusione ed esclusione si complessifica nella direzione di una moltiplicazione e frammentazione di status e di posizioni diverse che identificano forme e dimensioni di cittadinanza parziale. Non semplice diade dentro e fuori, ma combinazioni di volta in volta cangianti fra gradazioni diverse di inclusione ed esclusione, fra negoziazioni, compromessi e contestazioni; forme di *inclusione differenziale* (Mezzadra & Neilson, 2014) quale effetto della moltiplicazione, sezionamento e differenziazione dei confini materiali ed immateriali nell'epoca contemporanea. In detto contesto è possibile porre in primo piano la distinzione fra lo statuto formale della cittadinanza, la sua cornice istituzionale e le condotte informali che la costituiscono, che comprende anche ruoli ed azioni di soggetti che sono esclusi o inclusi in modo differenziale, incompleto, subordinato. Statuto formale e condotte informali che creano la crasi e si cristallizzano in "costituzione e insurrezione" come le due polarità attorno alle quali prende forma il processo di costruzione della cittadinanza (Balibar, 2015). Si potrebbe così arguire, forzando il ragionamento, che avere gli strumenti cognitivi e di conoscenza per agire e mettere in azione la cittadinanza sia la via per accedere ad essa, e questo già difficile quadro vede adesso la disorientante variabile pandemica entrare in gioco e rende ancor più cogente questa asserzione.

Alla luce della ricostruzione sopra fatta in merito alla concatenazione che vincola *platform economy*, competenze e cittadinanza in un logico climax che ha l'apice nell'irruzione del cigno nero COVID-19, il ruolo del progetto PLUS nel lavorare sulle competenze diviene ancor più importante. Va infatti considerato come il progetto debba definire, attraverso un lavoro di ricerca-azione mirato, quali siano le "skills" chiave di e per coloro che lavorano entro il perimetro dell'*economia di piattaforma*. Già di per sé questo lavoro è d'avanguardia in quanto non è ancora disponibile una definizione ed una riflessione sistematica, poiché da un verso si tratta di un terreno inesplorato e d'altro verso dacché è un "ambito" professionale sfuggente e per definizione destrutturato, sia in ragione di una difficoltà intrinseca nell'individuare percorsi, processi o tassonomie di output educativi o formativi che contemperino "valori" professionali e competenze di cittadinanza (Nussbaum, 2010), specificamente rivolti a tale tipo di addetti. Da circa un triennio è entrata nel vivo la discussione, senza però esser giunti ad avere un quadro dimostrato, sul fatto che sia necessario prendere a carico il problema, sia dal punto di vista definitorio sia da quello di riconoscere e certificare le competenze di coloro che operano in questo ambito per legarle ad una ricaduta in termini di qualificazione e possibilità di ampliamento del lavoro, e finanche per vederne riconosciuti i diritti. Ciò è ineludibile dato che già da tempo s'annuncia una considerevole perdita di posti di lavoro cagionati dalla digitalizzazione (OECD, 2016) ed addirittura la ripercussione del COVID-19, in termini di ulteriore tasso di disoccupazione, è stimata in una quantità di ore-lavoro corrispondenti a 195 milioni di lavoratori[8]. Se a questa base s'addiziona la contingenza pandemica e di ciò che essa dispiegherà non solo sui posti di lavoro ma sui sistemi produttivi in senso più ampio (i fattori della produzione sopra elencati), ecco che diviene necessità manifesta il procedere in questa direzione, introducendo anche tale dirompente accadimento nel prisma d'osservazione.

I punti d'attacco di una riflessione sulle competenze nel descritto scenario sono, in estrema sintesi:

- concetto: il concetto stesso di competenza e le sue componenti; come si inquadra nel contesto specifico della *platform economy*, acclarata la dinamica di cui anch'essa sarà oggetto in ragione del COVID-19. È opportuno ragionare su cosa significhi competenza d'interfaccia, di rete, essa stessa "destrutturata" tal come lo sono i modelli di lavoro incipienti. Potrebbe essere necessario "ampliare" il concetto di competenza verso qualcosa che non necessariamente è misurabile in esiti di percorsi formativi o educativi, o è forse meglio ragionare in termini di cluster di competenze necessarie in questo ambiente;
- riproducibilità/conducibilità: occorre mappare, seppur in forma iniziale, cosa è riproducibile e proceduralizzabile nelle attività, mansioni e processi produttivi che caratterizzano la *platform economy*, e cosa no. In tal modo si potranno tracciare possibili traiettorie di riproducibilità di azioni educative/formative che abbiano un potenziale di conducibilità nel sistema produttivo;
- campo d'azione ed "ethos": attori, ruoli, responsabilità e percorsi del lavoro a base digitale, che opera in piattaforma, sono già di per sé una nebulosa ancora inesplorata. A maggior ragione è così in ragione della pandemia. Occorre ragionare e studiare l'ethos (tale termine è chiaramente un'iperbole, a significare il carattere evolutivo, di interazione e di "vitalità" del concetto di competenza, che dovrebbe quindi sfuggire a derive strumentali, monodirezionali ed utilitaristiche) della competenza inteso anche etimologicamente, su quale sia la sua "norma di vita" e quale il "comportamento pratico". Va scandagliato come e se sarà possibile, per quali vie e per quale utilità, certificare o creare dei portfoli delle competenze che rendano più difficile l'obsolescenza del singolo entro un quadro di azioni lavorative (che divengono anche sociali, politiche, culturali) consapevoli, per vedere ed agire l'interdipendenza sistemica, senza esserne mero oggetto atomizzato (alienazione e pluriformi sussunzioni sopra menzionate);
- coinvolgere i potenziali discenti: in un contesto generale di crescente descolarizzazione e destrutturazione delle traiettorie formative occorre trovare nuove forme di coinvolgimento e di erogazione di contenuti, dato che non di rado i livelli educativi dei *platform workers* sono anche elevati, ed anche le mansioni e compiti svolti sono talora complessi. In tal modo si percorre fruttuosamente il fluido e cangiante spartiacque inclusione/esclusione sopra trattato;
- verso l'apprendimento di competenze partecipative: competenza deve per definizione qualificare e far agire le conoscenze della persona in un quadro sociale, politico ed economico. Sembra perciò imperativo operare sulle tre aree anzi identificate (*cognitive*, *socio-emotional* e *behavioural*) ripensando l'insegnamento, riculturizzandolo nella direzione summenzionata, spostando il baricentro sul concetto di apprendimento. In tale chiave, anche se forse non è alla portata usuale definirli "contenuti", sarà necessario creare piste formative che accrescano la consapevolezza di ruoli, responsabilità, possibilità di partecipare, diritti e doveri del singolo ma in stretta relazione alla collettività, chiamando in prima linea le dimensioni di cittadinanza sopra accennate.

[8] International Labour Organization, "ILO Monitor 2nd edition: COVID-19 and the world of work" del 7 aprile 2020 https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_740877.pdf

Interpretare appropriatamente il post-pandemia o (ulteriormente) vae victis

L'avvento della pandemia COVID-19 ha occultato, temporaneamente, tutte le urgenti questioni che affollano l'agenda collettiva e la quotidianità di tutti. Va da sé che preconizzare gli effetti post-pandemici in termini ampi è grossolano, e vanno distinti ambiti e tempistiche; lapalissiano che vi sono effetti di breve, medio e lungo periodo caratterizzati da sedimentazioni anche eterogenee, che variano a seconda di aree geopolitiche ed ambiti. Di certo v'è già che dopo la costante erosione degli stati a favore della privatizzazione della maggior parte della ricchezza mobiliare mondiale (World-Bank, 2018), peraltro accompagnata dal far oggetto di guadagno privato servizi pubblici e capisaldi del welfare, entro cui spiccano in molti casi i sistemi sanitari, si assiste ora, paradossalmente, ad una generale pretesa di intervento degli stati medesimi. Mobilità di persone, merci ed idee, ecologia, economia, conflitti bellici e via discorrendo, tutto è stato posto in pausa, pronto a riprendere con nuove forme e modalità il vigore precedente, al netto, chiaramente, dei profondi squassi in termini di frizioni tra gruppi sociali, incremento della disoccupazione e via elencando. Come s'è mostrato, ciò è vero per l'apparato produttivo e per le forme di lavoro che lo caratterizzano, in primis per l'accelerazione dovuta all'uso contingente delle piattaforme e della rete in senso più ampio. Ma il contesto in cui ciò accade s'annuncia diverso, a cominciare dal ruolo degli stati e dall'influsso su diverse dimensioni di cittadinanza sopra richiamate.

Si è introdotto l'argomento di come la pandemia produca effetti sul processo della cosiddetta globalizzazione, ed in questo si possono identificare sostanzialmente due linee evolutive che si stanno delienando (supponendo che, appena vi siano le condizioni, si assista alla ripresa di tutti i processi, sospinti da furore dionisiaco volto al recupero del lasso di tempo perduto). Una implica il blocco, l'inversione del processo di globalizzazione verso una chiusura autarchica degli Stati-nazione, una sorta di restaurazione di un ordine neo-westfaliano, si potrebbe semplicisticamente enunciare; l'altra potrebbe dar la stura ad una radicale trasformazione del concetto stesso, sostanziando nuovi assetti geopolitici ed istituzionali, facendo evolvere la globalizzazione da processi ora incentrati prevalentemente su beni e finanza come interscambio standardizzato in processi più regionali e/o urbani, più "politici" in termini dell'emergere di diverse scalarità. Flussi globali che la pandemia oggi interrompe e che difficilmente si ripresenteranno come in precedenza, laddove le piattaforme restano un ganglio organizzativo dell'azione individuale e della relazione produttiva. A fianco della vessillare "globalizzazione" si dovrebbe così dar peso a dimensioni territoriali diverse che si interconnettono, e non solo per scambiarsi merci e finanza.

Qualsivoglia linea si concretizzi, v'è di certo l'effetto sulle dimensioni della cittadinanza, e ci sarà terreno fertile per analisi e studi in questo senso. Come rileva una breve glossa di Calzada (2010), in piena assonanza con quanto sopra esposto, proponendo anche un'iperbole, si potrebbe configurare un regime collettivo di *pandemic citizenship* che accomuna il globo nell'incertezza, laddove vi sono diversi livelli di implicazioni "tecnopolitiche", a seconda dei regimi di governo, proprio in quanto la governance dei dati e le piattaforme intercettano ed influenzano le esistenze politiche, economiche e sociali di tutti, aumentandone la vulnerabilità proprio in virtù di tale "espansione" della rete; su tali canoni basti solo menzionare i *Social credit systems* che in molte aree urbane cinesi si stanno già sperimentando.

Evidente pertanto la necessità di ripensare alle competenze come arena di co-costruzione di alternativa, per operazionalizzare quelle faglie di cui sopra si è scritto e poter così partecipare al processo di rimodellazione delle forme ed organizzazioni di lavoro. Il non agire in tal senso alimenta la frammentazione del lavoro, amplificando e fors'anche cambiando alcuni connotati alla moderna alienazione descritta da Demichelis[9], in precedenza ricordata, ed in tal senso si originerebbe un'ulteriore torsione di esclusione: svantaggio per chi è già in svantaggio, ecco l'ulteriore "vae victis".

Si è al cospetto di un potenziale cambiamento di visione, competenze ed in prospettiva di modelli di lavoro, perché l'assunzione basilare del nuovo paradigma produttivo, non scisso da quello sociale e politico, è che non vi sia una gamma di scelte date entro cui selezionare quella migliore. Oppositamente, la traiettoria già in consolidamento vede la sequenza produttiva come un insieme di direttrici e di esplorazioni conoscitive da effettuare innanzitutto su base individuale strettamente in relazione con la collettività, in una circolarità dell'azione (individuale e collettiva indi ancora individuale), al fine di elaborare soluzioni variabili, a loro volta basate sulle capacità di entità adattative lungo le serie di attività che portano ad un risultato finale "performativo", per parafrasare Engin Isin. In tale scenario il processo economico-produttivo assume connotazioni sempre più marcate di insieme di attività quasi "sperimentali", laddove il saper interpretarle è il fattore che fa vincere o perdere. Uno scenario dove la replicabilità si assottiglia, o almeno prende forme da indagare immettendo i sopra illustrati fattori nel prisma d'osservazione, con il luogo produttivo sempre meno fisico (laddove possibile, ovviamente), in interazione continua con la domanda, con i competitori, con gli attori che interagiscono (dai singoli lavoratori agli organismi regolatori, datori di lavoro, rappresentanze, clienti). È allora conseguente che in contesti con tali caratteristiche, dove è difficile porre precisi limiti ed ancor maggiormente lo è in ragione degli effetti della pandemia, vi sia bisogno di competenze in grado di leggerle ed interpretarle. Dette competenze, come sopra illustrato, paiono convenientemente dispiegabili tenendo al centro la concezione di cittadinanza per sviluppare il senso di appartenenza politica, sociale e culturale entro il pluralismo economico (globalizzazione o altra forma che si va definendo) che caratterizza la società contemporanea del mondo occidentale post COVID-19; in ciò sta il cogliere spazi e faglie (sopra definite), probabilmente oggi più ampi, che potrebbero dischiudersi. Pensare, anche la competenza, in ottica di cittadinanza, come brevemente proposto, può rappresentare il nesso socio-politico di rispondenza dell'individuo rispetto al contesto ove esso si trova e, contemporaneamente, di responsabilità che lega il medesimo alla collettività (UNESCO, 2015; Kymlicka, 2003) individuandone i nessi e le loro tipologie, entro cui quelli inerenti gli aspetti digitali (Ennaji & Bignami, 2019) e dell'*economia di piattaforma* brevemente summenzionai al paragrafo precedente.

Il progetto europeo PLUS si configura come un campo d'azione ove mettere in atto siffatte riflessioni ed avanzare nella conoscenza da un verso della *platform economy* e le trasformazioni del lavoro e d'altro verso capire quali competenze definire e mettere a sistema, tenendo in considerazione il quadro di nodali dimensioni di cittadinanza alla luce del fluido quadro epidemico COVID-19 e dei riverberi che sta cagionando.

[9] Si veda pagina 9 del presente e-book

Bibliografia

Arendt, H. (1968). *Men in dark times*. New York: Harcourt Brace.

Balibar, E. (2015). *Citizenship*. London: Polity.

Balsa-Barreiro, J., Vié, A., Morales, A.J., & Cebrián, M. (2020). Deglobalization in a hyper-connected world. *Nature.com*, 6(28). https://www.nature.com/articles/s41599-020-0403-x#citeas doi: https://doi.org/10.1057/s41599-020-0403-x

Bauböck, R. (2019). Cities vs States: Should Urban Citizenship be Emancipated from Nationality? *Global Citizenship Governance programme*. http://globalcit.eu/cities-vs-states-should-urban-citizenship-be-emancipated-from-nationality/

Beckett, D. (2009). Holistic Competence: Putting Judgements First. In K. Illeris (Ed.), *International Perspectives on Competence Development* (pp. 69-82). London and New York: Taylor & Francis.

Bignami, F. (2017). Going intercultural as a generative framework of a respondent citizenship. In M. G. Onorati, F. Bignami & F. Bednarz (Eds.), *Intercultural Praxis for Ethical Action. Reflexive Education and Participatory Citizenship for a Respondent Sociality*. Louvain, Belgium: EME publications.

Bignami, F., & Soares Carvalho, A.P. (2020-Forthcoming). State of art and possibilities for citizenship education in the city of Rio de Janeiro. In F. Bignami & L. C. de Queiroz Ribeiro (Eds.), *The legacy of global events. City and Citizenship in Rio de Janeiro after a decade of mega events*. London: Springer.

Brandsen, T., Cattacin, S., Evers, A., & Zimmer, A. (Eds.). (2016). *Social Innovations in the Urban Context*. New York, Dordrecht, London: Springer Open.

Brenner, N. (2018). Debating planetary urbanization: For an engaged pluralism. *Environment and Planning D: Society and Space*, 36(3), 570-590.

Butera, F. (2018). Industria 4.0 come progettazione partecipata di sistemi socio-tecnici in rete. In A. Cipriani, A. Gramolati & G. Mari (Eds.), *Il lavoro 4.0: la Quarta Rivoluzione industriale e le trasformazioni delle attività lavorative* (pp. 81-116). Firenze: Firenze University Press.

Calzada, I. (2020). Will Covid-19 be the end of the global citizen? *Apolitical*. https://apolitical.co/en/solution_article/will-covid-19-be-the-end-of-the-global-citizen doi:10.13140/RG.2.2.11942.27208/1

Casilli, A. (2019). *En attendant les robots - Enquête sur le travail du clic*. Paris: Le Seuil.

Chicchi, F., Leonardi, E., & Lucarelli, S. (2016). *Logiche dello sfruttamento. Oltre la dissoluzione del rapporto salariale*. Verona: Ombre Corte.

Coin, F. (2018). A genealogy of precarity and its ambivalence: Gilded Age. In I. Franceschini & F. Loubere (Eds.), *Made in China Yearbook 2017* (pp. 30-33): ANU E Press.

Cuppini, N., Frapporti, M., & Pirone, M. (2015). Logistics Struggles in the Po Valley Region: Territorial Transformations and Processes of Antagonistic Subjectivation. *South Atlantic Quarterly - Duke University Press*, 114(1), 119–134.

Dahrendorf, R. (1988). *The Modern Social Conflict. An Essay on the Politics of Liberty*. New York: Weindelfeld & Nicolson.

Dahrendorf, R. (2007). *The Crisis of Democracy*. London: Gibson Square Books.

Demichelis, L. (2018). *La grande alienazione. Narciso, Pigmalione, Prometeo e il tecno-capitalismo*. Milano: Jaca Book.

Ennaji, M., & Bignami, F. (2019). Logistical tools for refugees and undocumented migrants: smartphones and social media in the city of Fès. *Work organisation, labour & globalisation*, 13(1), 62-78.

Foucault, M. (2005). *Sicurezza, territorio, popolazione*. Milano: Feltrinelli.

Fumagalli, A., & Lucarelli, S. (2019). Cognitive Capitalism, an Empirical and Theoretical Analysis. In A. Fumagalli, A. Giuliani, S. Lucarelli & C. Vercellone (Eds.), *Cognitive Capitalism, Welfare and Labour the Commonfare Hypothesis*. London and New York: Routledge.

Greppi, S., Bignami, F., Cannata, M., Cavadini, P., Corboud, F., Lepori Sergi, A., Lisi, A., Marazzi, B. C., Soldini, E., Tamò-Gafner, A., & Vanini, S. (2017). *Lavoro gratuito o poco remunerato nella nuova grande trasformazione*. https://repository.supsi.ch/9552/

Huws, U. (2017). Where did online platforms come from? The virtualization of work organization and the new policy challenges it raises. In P. Meil & V. Kirov (Eds.), *Policy implications of virtual work*. New York: Springer.

Isin, Engin F. (2017). Performative Citizenship. In A. Shachar, S., Bauböck, R., Bloemraad, I., Vink, M. (Ed.), *The Oxford Handbook of Citizenship* (pp. 500-523). Oxford: Oxford University Press.

Kaufmann, M., & Jeandesboz, J. (2017). Politics and 'the digital':From singularity to specificity. *European Journal of Social Theory*, 20(3), 309-328. doi: 10.1177/1368431016677976

Kylasam Iyer, D. (2019). The City and Its Regimes of Citizenship. https://www.researchgate.net/publication/331628621_The_City_and_Its_Regimes_of_Citizenship doi:www.researchgate.net

Kymlicka, W. (2003). Two dilemmas of citizenship education in pluralist society. In A. Lockyer, B. Crick & J. Annette (Eds.), *Education for Democratic Citizenship* (pp. 47–63). Hants: Ashgate Publishing Limited.

Marcuse, H. (2012). *L'uomo a una dimensione*. Torino: Einaudi.

Mathiason, J. (2008). *Internet Governance. The New Frontier of Global Institutions*. London: Routledge.

Mezzadra, S., & Neilson, B. (2014). *Confini e frontiere. La moltiplicazione del lavoro nel mondo globale*. Bologna: Il Mulino.

Nguyen, J. (2018). Identity, rights and surveillance in an era of transforming citizenship. *Citizenship Studies*, 22(1), 86-93. doi: 10.1080/13621025.2017.1406456

Nussbaum, M.C. (2010). *Not for profit. Why democracy needs the humanities*. Princeton: Princeton University Press.

OECD. (2016). *Getting Skill right. Assessing and Anticipating Changing Skill Needs*. Paris.

Rawls, J. (1985). Justice as fairness: political not metaphysical. *Philosophy and Public Affairs*, 14(3), 223-251.

Rawls, J. (1993). *Political liberalism*. New York: Columbia University Press.

Sassen, S. (2009). Incompleteness and the possibility of making: towards denationalized citizenship? *Cultural Dynamics*, 21(3), 227-254.

Sassen, S. (2017). Embedded borderings: making new geographies of centrality. *Territory, Politics, Governance*, 6(1), 5-15. doi: 10.1080/21622671.2017.1290546

Srnicek, N. (2016). *Platform capitalism*. Cambridge: Polity Press.

UNESCO. (2015). *Global Citizenship Education - Topics and Learning Objectives*. Paris: UNESCO- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.

Walzer, M. (1989). Citizenship. In T. Ball, J. Farr & R. C. Hanson (Eds.), *Political Innovation and Conceptual Change*. Cambridge: Cambridge University Press.

WEF. (2019). *The Global Risks Report 2019 - 14th Edition*. Geneva: World Economic Forum.

World-Bank. (2018). *Poverty and Shared Prosperity 2018 - Piecing together the poverty puzzle*. World Bank Group Publisher.

Il lavoro sociale in connessione all'epoca della digitalizzazione. Conversazioni fra ricerca e pratica sociale.

di Gregorio Avilés, Fabio Lenzo, Claudio Mustacchi, Anja Gafner, Danuscia Tschudi

Il lavoro sociale mette in relazione o, per utilizzare un verbo diffuso nell'epoca della digitalizzazione, "connette" le persone tra loro e al loro ambiente favorendo, nel rispetto dei principi di giustizia sociale, dei diritti umani, della responsabilità collettiva e del rispetto delle diversità, l'emancipazione, la coesione, lo sviluppo e il cambiamento sociali. Quali sono allora le continuità, e quali le novità, prodotte dalla digitalizzazione nei fondamenti e nella pratica del lavoro sociale?

In un laboratorio organizzato il 28 maggio 2019 dal Centro competenze lavoro, welfare e società (CLWS) della SUPSI, si è discusso degli effetti delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché della digitalizzazione, sulle pratiche del lavoro sociale e sul suo ambiente di lavoro tenendo presente che "la digitalizzazione sta trasformando in modo strutturale il funzionamento del mercato del lavoro e le condizioni d'impiego, comprese quelle degli operatori e delle operatrici sociali" (Dif-Pradalier & Greppi, 2018, p.33).
Il laboratorio è stato suddiviso in due parti. Nella prima parte sono state presentate tre interviste ad operatrici ed operatori sociali sui legami tra lavoro sociale e digitalizzazione:

- Elena Mora del Servizio per le dipendenze da sostanze – Antenna Icaro di Associazione Comunità familiare è stata intervistata da Gregorio Avilés, docente-ricercatore DEASS, sul tema "Piattaforme digitali e consulenza sociale: opportunità e sfide".
- Enzo Mirarchi della Fondazione Amilcare è stato intervistato da Fabio Lenzo, collaboratore scientifico DEASS, sul tema "Adolescenti in connessione, un modello flessibile di presa in carico educativa".
- Nicoletta Pedrazzoli di Spazio Giovani, CARL, è stata intervistata da Claudio Mustacchi, docente-ricercatore DEASS, sul tema "Educare nell'era dei social: riflessioni socioeducative".

Nella seconda parte, prendendo spunto dalle tre esperienze presentate, la ventina di operatrici e operatori sociali di diverse generazioni iscritti al laboratorio, attivi sia nell'ambito dell'educazione sociale che nell'ambito del servizio sociale, hanno discusso suddivisi in tre gruppi sulle opportunità e criticità della digitalizzazione nel lavoro sociale.
Questo contributo presenta gli esiti del pomeriggio di studio incrociandoli con spunti tratti dalla letteratura. Non si intende, dopo un solo pomeriggio di discussione, generalizzare i nodi concettuali trattati dai partecipanti attribuendoli a tutta la categoria professionale, tuttavia si ritiene che gli elementi considerati permettano una prima ricognizione sul tema volta a fornire degli spunti di problematizzazione e ad individuare delle possibili traiettorie di ricerca e proposte di formazione continua.
Per questo motivo, dopo una breve presentazione di ciascuna delle esperienze narrate al laboratorio da Elena Mora, Enzo Mirarchi e Nicoletta Pedrazzoli, il presente elaborato presenterà i risultati emersi dai tavoli di discussione, i quali hanno esaminato in particolare gli effetti della digitalizzazione su:

- la relazione tra operatori sociali e utenti;
- il disagio psichico;
- l'ambiente e le condizioni di lavoro delle operatrici e degli operatori, in particolare in relazione alla continua reperibilità favorita dalle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Le esperienze di intersezione tra lavoro sociale e digitalizzazione

Piattaforme digitali e consulenza sociale: l'esempio del portale SafeZone

In relazione al nostro tema di interesse, la piattaforma SafeZone[1], primo portale centralizzato a livello nazionale nell'ambito delle dipendenze, è interessante perché mira a facilitare l'orientamento nella moltitudine di informazioni, autovalutazioni e strumenti di consulenza, sviluppare la qualità e la professionalizzazione della consulenza, così come utilizzare le competenze esistenti e creare delle sinergie tra le risorse disponibili. Inoltre, mette a disposizione un nuovo canale di comunicazione, che consente anche a persone reticenti o impossibili-

[1] accessibile sul sito: www.safezone.ch

tate a recarsi presso i servizi di entrare in contatto con degli specialisti del settore.
La piattaforma SafeZone è stata avviata come progetto pilota nel 2013 e si è consolidata nel 2016. Si tratta di una prestazione dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) ed è stata ideata e sviluppata da Infodrog in collaborazione con Cantoni, servizi specializzati nelle dipendenze e altri partner. Si rivolge a chi è confrontato in prima persona con un problema di dipendenza (da sostanza o non), ma anche a chi gli sta vicino (parenti e amici), così come a professionisti puntualmente confrontati con la tematica e a tutti gli interessati.
Le consulenze sono gratuite e fornite da esperti qualificati. Nella Svizzera italiana, il servizio SafeZone è garantito da professionisti operanti presso Antenna Icaro di Associazione Comunità Familiare, Ingrado, Radix Svizzera italiana, Zona protetta e Gruppo Azzardo Ticino-Prevenzione. Elena Mora, la quale ci ha raccontato l'esperienza della piattaforma SafeZone, è attiva presso il Servizio per le dipendenze da sostanze - Antenna Icaro dell'Associazione Comunità familiare e lavora in qualità di consulente per SafeZone dal 2014.
L'utente sceglie dove, quando consultare e la forma di comunicazione. Per beneficiare dei vari servizi di SafeZone, è necessaria la registrazione ma senza identificazione: i dati obbligatori sono lo pseudonimo, l'età, il sesso e la password. Attualmente, l'utente può prendere contatto:

- Per e-mail (più precisamente un sistema di messaggistica protetto da un sistema di sicurezza integrato nel conto dell'utente) e, in tal caso, riceverà la risposta di un consulente entro 72 ore lavorative. Sono possibili molteplici scambi fra utente e consulente.
- In una chat individuale, dove l'utente può conversare sincronicamente e in privato con un consulente. I giorni e gli orari sono definiti dai consulenti (l'utente può beneficiare della consulenza tramite riservazione), ma è possibile convenire un appuntamento alla fine della discussione o durante una consulenza via e-mail per un'eventuale chat successiva.
- In una chat di gruppo animata da un consulente, conversando e scambiando opinioni ed esperienze anche con altri utenti. Questa modalità di consulenza favorisce l'utilizzo delle risorse del gruppo (mutuo-aiuto). Le date e i temi sono proposti sia dai consulenti, sia dagli utenti.
- In uno spazio "domande-risposte" in lingua tedesca che riprende le domande più frequenti pervenute attraverso la consulenza via e-mail e completamente anonimizzate. L'utente può accedere, anche senza registrazione, ad informazioni utili sia per le persone che vivono in prima persona una dipendenza o un consumo/comportamento problematico sia per i loro cari. In precedenza questo spazio era un forum, che consentiva all'utente di porre domande o condividere esperienze; una consulenza "in differita" moderata da un professionista che animava e sorvegliava i contributi postati dagli utenti. Visto il buon funzionamento dalla sua messa online nel 2018, uno spazio in italiano e uno in francese sono in fase di preparazione.
- Con test e strumenti di autovalutazione, così da meglio comprendere la propria situazione e valutare i rischi che si corrono con il consumo di sostanze oppure con il comportamento, proprio o altrui.
- Mediante una banca dati, attraverso il cui motore di ricerca l'utente può trovare gli indirizzi di servizi e istituti specializzati presenti sul territorio. La consulenza online di SafeZone intende infatti essere un'offerta complementare a quanto già esistente.

Nel 2018, vi sono state 900 persone che hanno richiesto una consulenza sul portale SafeZone (tramite e-mail, chat o forum). La maggior parte riguardava la consulenza via e-mail (729 persone per un totale di 2'444 contatti), mentre le altre modalità risultavano molto meno utilizzate. Le situazioni problematiche più frequenti discusse durante le consulenze riguardavano problemi relazionali, problemi psichici e disturbi fisici.

Adolescenti in connessione: Adoc, un modello flessibile di presa a carico educativa
Enzo Mirarchi, ospite del pomeriggio di studio, ha spiegato che l'idea di creare il servizio educativo Adolescenti in connessione (ADOC) è nato nel 2005 dalla Fondazione Amilcare[2] per rispondere ai nuovi bisogni e alle necessità emergenti in quegli anni: crescente numero di giovani sganciati dalla rete sociale, scarsità dei contatti con adulti significativi e istituzione, mutamenti delle forme famigliari. La missione della fondazione è quella di "accogliere e riconnettere al tessuto sociale adolescenti che, per ragioni diverse, si trovano in un momento di difficoltà, offrendo sostegno anche alle loro famiglie[3]". L'obiettivo di ADOC è proprio la riconnessione dei giovani adolescenti in situazione di disagio con i diversi ambiti del tessuto sociale. Per raggiungerlo, si è introdotta una nuova modalità accanto alla realtà classica dei foyer che ha comportato un cambiamento radicale nella presa in carico di queste/i giovani sostenendoli con un percorso di accesso ad appartamenti individuali. ADOC ha rappresentato una risposta nuova ed alternativa di presa in carico, proponendo la personalizzazione del servizio residenziale, insieme alla relazione educativa con una coppia di operatori sociali, per raggiungere l'obiettivo di sostenere le/i giovani nella realizzazione di un percorso di crescita capace di garantire il benessere della persona[4]. L'intervento dell'operatrice e dell'operatore sociale si sposta dunque dalla dimensione del foyer ad una modalità di accompagnamento relazionale, nella quale la/il giovane può far affidamento su una coppia di educatori che intrattiene contatti regolari con lei/lui e la/o sostiene nello sviluppo del suo progetto di vita (Mirarchi, 2019).
In questa chiave la "sconnessione" di un/a ragazzo/a adolescente poteva (e forse può tutt'oggi) essere letta come un segnale di sfiducia verso il mondo adulto e verso i sistemi istituzionali. In quest'accezione la riconnessione è rivolta ai diversi ambiti personali e sociali della vita del giovane e si compone di molteplici aspetti, che vanno dai legami con la famiglia, al contesto scolastico/professionale, al gruppo dei pari[5].

[2] La Fondazione Amilcare, così denominata in onore e memoria del Dr. Med. Amilcare Tonella, è un'organizzazione non profit che si occupa della promozione e della tutela dei diritti fondamentali degli adolescenti. (...) La Fondazione, che dal 1999 è diretta da Raffaele Mattei, intende mantenere in vita gli insegnamenti del Dr. Med. Tonella, che durante la sua esistenza si è prodigato per promuovere i diritti fondamentali dei bambini e per favorire una cultura centrata sull'infanzia e sulla famiglia e si è impegnato ad offrire sostegno e protezione a quei minorenni che hanno subito maltrattamenti. La Fondazione gestisce diverse strutture inserite nel dispositivo cantonale di protezione dei minorenni destinate ad adolescenti. Linee direttive Fondazione Amilcare, https://www.amilcare.ch/pdf/linee_direttive_fondazione_amilcare.pdf, consultato il 25.11.19

[3] Linee direttive Fondazione Amilcare, https://www.amilcare.ch/pdf/linee_direttive_fondazione_amilcare.pdf, consultato il 25.11.19

[4] Linee direttive Fondazione Amilcare, https://www.amilcare.ch/pdf/linee_direttive_fondazione_amilcare.pdf, consultato il 25.11.19

[5] Per un approfondimento si veda: E. Mirarchi, F. Sbattella, "*Adolescenti in connessione, un modello flessibile di presa in carico educativa*", Milano: FrancoAngeli, 2019, p. 160-168.

L'esperienza di ADOC propone uno spaccato interessante rispetto agli impatti della digitalizzazione nel lavoro educativo poiché lo spazio ed il contatto a distanza ricoprono un ruolo centrale nell'intero progetto. L'avvento delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) è stato un elemento favorevole al suo avvio, siccome le tecnologie (in particolar modo i dispositivi cellulari) hanno permesso di iniziare a intessere relazioni anche a distanza, rispondendo ai bisogni e alle istanze educative che si generano anche al di fuori dei momenti in presenza. Il telefono è dunque il mezzo di contatto che ha garantito la sostenibilità del progetto senza la presenza costante dell'educatore, non realizzabile con il passaggio dalla dimensione di gruppo presente nei foyer agli appartamenti individuali. La costante reperibilità degli educatori ha reso possibile lo spostamento in appartamenti dislocati nel territorio, garantendo al contempo il contatto tra educatori e giovani. Il contatto tra educatori e giovani con il cellulare può sfociare in un intervento educativo tramite chiamata telefonica, mediante messaggi oppure in un incontro presso l'abitazione del/la giovane. Questa possibilità permette dunque ai giovani di usufruire di un supporto altamente individualizzato, rendendo possibile il contatto con l'adulto in caso di necessità. L'utilizzo del telefono è in questa esperienza un mezzo che apre a possibilità inedite per sostenere percorsi di autonomia dei giovani. L'educatrice o l'educatore continua a esercitare il lavoro relazionale anche attraverso i mezzi di comunicazione, adattando le diverse strategie al canale comunicativo utilizzato per lo scambio.
L'esperienza mostra anche il possibile ruolo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel mantenimento dei contatti con le figure professionali e con gruppi di ragazzi/e, nel primo caso la rete del/la giovane viene aggiornata tramite l'utilizzo delle e-mail da parte del/la giovane stesso/a, nel secondo caso il riferimento è ai gruppi WhatsApp che consentono di condividere informazioni con più persone facilitandone il coordinamento.

Educare nell'era dei social: riflessioni scaturite dall'esperienza dello Spazio Giovani al CARL
Nicoletta Pedrazzoli, responsabile dello Spazio Giovani (SG), progetto del Centro abitativo, ricreativo e lavorativo (CARL) dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (OSC), si confronta ogni giorno, insieme alla sua équipe, con giovani in difficoltà. La sua esperienza ci introduce al tema dell'accompagnamento socioeducativo sollecitato da forme di comunicazioni digitali in continua trasformazione.
L'équipe dello SG offre un percorso d'inserimento socio-lavorativo a giovani che soffrono di un disagio psichico grave e beneficiano di un'offerta dell'Assicurazione per l'invalidità (AI). Le segnalazioni dell'AI vengono valutate dall'équipe, che dispone di un'unità abitativa di sette posti letto all'interno del perimetro di Casvegno. Di norma vengono seguiti al massimo dieci giovani: sette che risiedono presso lo SG e tre che abitano presso propri domicili esterni e giungono al CARL per le attività lavorative.
Le persone giungono allo SG perché hanno avuto un danno alla salute psichica che ha impedito loro o di finire la scolarizzazione o di proseguire un'attività lavorativa. All'inizio del percorso l'AI richiede che il giovane svolga un'attività lavorativa, inizialmente all'interno dei laboratori CARL ed in seguito nel mercato libero, internamente o presso enti esterni, di minimo tre ore al giorno (in casi eccezionali si può abbassare un poco il tempo); l'obiettivo è quello di arrivare a un'occupazione di tre ore al giorno per puntare poi all'obiettivo massimo esigibile rispetto alla singola persona. La logica dello SG è quella di fare una valutazione della capacità del soggetto e, nel contempo, offrire un allenamento che permetta alla persona di entrare in autonomia e integrarsi nel mondo del lavoro. Lo SG non accoglie solo giovani: anche se il suo target è prettamente di giovani la misura è aperta a tutte le età. Le misure di rinserimento socio-professionale dell'AI sono modulari, sui tre mesi; può arrivare al massimo di un anno, con possibili ma contenute eccezioni.
L'équipe dello SG, che è composta da sette figure educative, quasi tutte a tempo parziale, offre una presenza all'interno dell'appartamento dalle 8 del mattino alle 22 di sera. I giovani, in caso di bisogno durante la notte, hanno dei recapiti telefonici di operatori sempre reperibili all'interno del perimetro di Casvegno, che possono giungere sul luogo tempestivamente per una valutazione delle necessità del caso.
Il lavoro socioeducativo svolto dall'équipe si basa sul costruire, mantenere e sviluppare relazioni interpersonali. L'esempio dell'esperienza svolta allo SG mostra come i social media tendono a portare la/il giovane ospite in un altrove relazionale che rende più complesso il lavoro socioeducativo. Un'altrove particolare (Alessandro Barrico (2018) nel suo testo "The Game" lo chiama l'*Ultramondo*), che agisce parallelamente alle relazioni che le educatrici e gli educatori creano nel mondo reale.

Opportunità e sfide della digitalizzazione sulla relazione tra operatori sociali e utenti
Considerando che la relazione d'aiuto è il fulcro del lavoro di accompagnamento educativo (Palmieri, 2012) e che è altrettanto fondamentale nell'ambito della consulenza sociale, ampio spazio è stato dato agli impatti della digitalizzazione in questa sfera, tenendo presente la dimensione della comunicazione, sulla quale le TIC influiscono in modo decisivo generando modalità di scambio inedite.
In effetti, sia nell'accompagnamento educativo sia nella consulenza online, non si può più prescindere dal considerare le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione. È stato rilevato che il telefono portatile o la connessione internet non sono oramai più considerati beni di lusso o superflui ma sono percepiti dalla maggior parte delle persone come dei bisogni primari.
L'utilizzo delle TIC è quindi un aspetto da considerare trasversalmente alle tipologie di servizi dal momento che

i telefonini di nuova generazione con allacciamento internet sono largamente diffusi e che, pur con accezioni e modalità di utilizzo diverse, sono presenti in tutte le età. Si constata però che la comunicazione mediata dagli smartphone assume importanza in particolare per determinate fasce della popolazione. Ad esempio, nell'intervento con adolescenti, emerge che la relazione si sviluppa e si rinsalda anche attraverso i contatti telefonici e la messaggistica. Per molti operatori questo aspetto rappresenta una potenzialità poiché può garantire un rapporto privilegiato, una presenza costante e propone ulteriori occasioni di contatto con effetti positivi sulla percezione di una relazione di fiducia (Clementi, 2018). Nell'esperienza di ADOC la reperibilità degli operatori è considerata un importante aspetto nella costruzione di relazioni di fiducia (Mirarchi, 2019) anche se nel tempo, come vedremo in seguito, è stata organizzata per evitare che avesse quale effetto secondario la cancellazione del limite tra vita privata e attività professionale di operatrici e operatori sociali.

La comunicazione via sms, chat e piattaforme digitali facilita quindi l'accesso all'accompagnamento educativo o alla consulenza sociale per dei pubblici che, come gli adolescenti di ADOC o i frequentatori della piattaforma digitale SafeZone, sono abitualmente restii a chiedere aiuto rivolgendosi direttamente a strutture più istituzionalizzate (p.es. servizi sociali e foyer educativi).
Se si prende l'esempio di piattaforme digitali come SafeZone, queste presentano una maggiore facilità d'accesso poiché propongono una consulenza online anonima, gratuita, accessibile ovunque e disponibile in qualsiasi momento. Gli utenti di tali piattaforme, sentendosi protetti dall'anonimato, sono più disponibili nell'affrontare temi delicati. La piattaforma digitale permette quindi di offrire un servizio a persone altrimenti difficilmente raggiungibili per distanza geografica, oppure particolarmente reticenti a richiedere una consulenza faccia a faccia e che provano difficoltà nell'esprimere a voce i propri bisogni. Inoltre, in determinati casi questo primo contatto può facilitare il passaggio ad una consultazione personale (Hennard, 2015) o un aggancio alla rete di servizi territoriali.
Questi strumenti consentono quindi di raggiungere persone che prima non si sarebbero avvicinate ai servizi e possono facilitare, in alcuni casi, il mantenimento di contatti e legami a distanza (necessità particolarmente presente nei servizi che operano con persone migranti) oppure nel rinforzo di legami con persone significative.
Per quanto concerne gli ambiti d'intervento legati alla disabilità, è stato messo in luce il potenziale che le tecnologie digitali possono ricoprire nel superamento di taluni ostacoli contestuali e relazionali, in questo caso il riferimento è incentrato sui sistemi di comunicazione aumentativa alternativa[6] (CAA).
Si tratta quindi anche di strumenti "democratici", che permettono attività un tempo riservate a pochi. Si possono citare, ad esempio, le stories di Instagram (brevi video o foto che ripercorrono eventi restando disponibili per le 24 ore successive alla loro pubblicazione), un social media che offre un'opportunità di aggancio che potenzialmente può raggiungere vaste reti di fruitori delle offerte socio-educative. I social media possono anche favorire l'aumento della partecipazione delle persone coinvolte, sia in termini numerici sia di contenuti, mediante commenti, foto e impressioni sugli eventi, in linea con il concetto di *prosumer* (ognuno può essere considerato idealmente al contempo produttore e consumatore di contenuti). (Riva, 2014, p.54).
Un'ulteriore potenzialità, non priva però di contraddizioni, è stata ricondotta all'utilizzo dei social media quali fonti di acquisizione dati rispetto ai beneficiari dei servizi. In alcuni casi è stato riferito come la rete di contatti presenti sui social media non corrisponda ad una reale rete di sostegno per l'utente, tuttavia essa può fornire risorse utili all'intervento educativo rispetto a interessi e reti informali della persona. Tra i rischi che sono stati evidenziati rispetto a questo tema vi è lo scivolamento in un approccio "investigativo" al lavoro sociale (Clementi, 2018). Alcuni operatori riportano come nella creazione della relazione si possano verificare momenti di scambio nei quali è la persona stessa a condividere delle riflessioni o mostrare delle informazioni presenti suoi social media personali all'operatore.
Telefonini, social media, chat e piattaforme non presentano però solo potenzialità ma anche delle criticità. Nel laboratorio, ci si è interrogati sui possibili rischi legati ad un abuso dei mezzi di comunicazione da parte dell'operatrice o operatore nei confronti dell'utente, riferendosi al fatto che la messaggistica può restare su dispositivi personali non accessibili alle équipe che operano nei servizi. Ad ogni modo è stato rimarcato da più operatori che i beneficiari dell'intervento non abusano della possibilità di contattare operatrici ed operatori tramite gli smartphone, inoltre la reperibilità costante offre anche all'operatore delle risorse utili per l'intervento educativo. Sapere, ad esempio, che è possibile contattare l'utente in determinati frangenti può rendere l'assunzione di rischio più agevole per il servizio e per l'operatore (le uscite serali sono un esempio). Oltre a ciò, è stata citata la possibilità, offerta da alcune applicazioni come Telegram o WhatsApp, di appurare se il destinatario acceda all'applicazione e/o visualizzi il messaggio. Questo elemento può generare aspettative da entrambe le parti, ma al contempo permette di ricavare delle informazioni di contesto importanti qualora fosse necessario intervenire. La sola visualizzazione di un messaggio può comunque consentire all'operatore di avere un impatto su situazioni altrimenti irraggiungibili. La dinamica relazionale è quindi in evoluzione anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie; oggigiorno risulta molto difficile fare a meno di questi strumenti che, seppure con utilizzi e modalità differenti, sono ormai parte integrante della quotidianità delle persone (Clementi, 2018).

Nei diversi tavoli di discussione del seminario, molta rilevanza è stata data anche alle modalità di comunicazione presenti negli scambi mediati dalle TIC. Un aspetto di complessità è stato riscontrato nell'impossibilità di rilevare il linguaggio non verbale nelle comunicazioni telefoniche oppure nei messaggi vocali, mettendo l'operatore nella condizione di effettuare interventi relazionali senza aver accesso al contatto visivo. In determinati casi è stato possibile ridurre l'impatto di questo fenomeno passando alle videochiamate.
Anche nelle consulenze online si constata l'impossibilità di trasmettere e recepire messaggi non verbali, che veicolano maggiori informazioni e permettono una maggiore relazione. Per la/il consulente di una piattaforma digitale, l'esercizio è quello di cogliere, in qualche riga di testo, l'intenzione della persona, capire il suo problema e proporre un inizio di riflessione per rispondere alla domanda senza aver di fronte la persona stessa (Hennard, 2015). Nella consulenza online non è scontato, né per l'utente, né per la/il consulente, riuscire a esprimere in modo chiaro e congruente i propri pensieri, con il rischio che i messaggi possano essere travisati dall'interlocutore.
Per quanto concerne invece la dimensione emotiva, un ruolo crescente è stato attribuito agli emoji, un ulteriore canale comunicativo creatosi con l'avvento delle TIC (Riva, 2012, citato in Riva, 2014, p. 23). Nonostante ciò, il linguaggio non verbale non viene sostituito; sembra piuttosto si stia strutturando una modalità comunicativa che comprende questo nuovo tipo di espressioni. Questo elemento porta l'intervento relazionale dell'educatrice e dell'educatore su un piano comunicativo a tratti inedito, che implica una nuova declinazione delle competenze relazionali degli operatori sociali: è stata riscontrata una difficoltà nel loro impiego in particolar modo per gli operatori meno abituati all'utilizzo di questi mezzi di comunicazione, che non utilizzano gli emoji con frequenza e non sono abituati a comunicare in termini professionali tramite la messaggistica. Altre operatrici e altri operatori sociali hanno però sottolineato che accanto all'acquisizione di queste nuove e supplementari modalità comunicative è importante ribadire l'importanza della parola e la sua funzione essenziale per il lavoro relazionale socioeducativo che si rivolge alle emozioni per elaborarle, conoscerle, governarle. La parola permette di spiegare ciò che si prova con più sfaccettature e sfumature delle icone emotive che creano una comunicazione immediata ma semplificata; saper manifestare con la parola per dare significato all'emozione è un processo di elaborazione fondamentale.
Proprio in riferimento all'impossibilità di cogliere il linguaggio non verbale e in alcuni casi la parola orale, nelle comunicazioni via TIC è utile approfondire il tema interessandosi alle peculiarità delle diverse modalità di consulenza online.
La consulenza per e-mail presenta per la/il consulente, differentemente dalla chat, il vantaggio di poter curare maggiormente la qualità di redazione delle risposte. Sulla scorta di 1'088 consulenze condotte tra aprile 2014 e luglio 2017 nella Svizzera tedesca e italiana, lo studio di Schlapbach e colleghi (2018) ha esaminato lo svolgimento e il contenuto, nonché l'utilizzo dei fattori di efficacia nella consulenza tramite e-mail di SafeZone. L'analisi linguistica e di contenuto svolta su un centinaio di consulenze ha messo in luce quanto gli specialisti di SafeZone si avvalgano in modo sistematico di una serie di elementi linguistici più o meno standardizzati (p.es. appellativi, presentazione personale e formula di saluto; grammatica corretta; linguaggio incentrato sugli utenti), i quali fungono da fondamenta e da struttura per l'instaurazione e lo sviluppo della relazione "terapeutica" tra consulente e persona che richiede la consulenza. Nella consulenza via e-mail di SafeZone, si riconoscono un approccio orientato alle risorse e alle soluzioni, nonché una focalizzazione sulla coproduzione. Salta all'occhio anche la rilevanza di parafrasi e interrogativi.

Rispetto al numero di contatti, l'analisi ha mostrato l'elevato numero di consulenze con relativamente pochi contatti: nella maggior parte dei casi, i consulenti scrivono una (56%) o 2-5 volte (33%). Questo aspetto sembra riguardare, secondo l'esperienza di Elena Mora, anche la chat individuale. Un altro aspetto specifico è la conclusione della consulenza via e-mail: solo nel 15% dei contatti viene definita esplicitamente nello scambio di e-mail. Il numero relativamente basso di contatti e la conclusione spesso indefinita della consulenza non vanno tuttavia interpretati come esiti negativi. Occorre infatti partire dal presupposto che l'individuazione del problema e la messa per iscritto avviino importanti processi di ricerca della soluzione presso la persona che richiede la consulenza (Schlapbach & al., 2018).
Contrariamente a tipologie di consulenza online "in differita", nelle chat è possibile chiarire prontamente eventuali malintesi. Tuttavia, la comunicazione si basa sulla velocità e sull'immediatezza, e il contenuto deve esse mirato all'essenziale. Pertanto, la sfida è riuscire a trovare in poco tempo le parole giuste per esprimere il proprio pensiero. Inoltre, nella consulenza online l'utente è portato a "mettere la bomba sul tavolo" più velocemente e ciò rischia di spiazzare la/il consulente della chat, anche perché la persona si aspetta generalmente una risposta ai suoi bisogni in tempi molto brevi. Risposta che spesso non si riesce a fornire perché mancano degli elementi conoscitivi.
A questo proposito, il tempo limitato e predefinito della consulenza tramite chat – la prassi di Elena Mora è di fissare una durata di un'ora per consulenza – può costituire un ulteriore limite. La/il consulente deve tenere d'occhio lo scorrere del tempo e preparare l'uscita dalla chat, rimandando eventualmente la prosecuzione della consulenza ad un successivo appuntamento. Tuttavia, può capitare che l'utente stia raccontando il suo problema "a pancia aperta", e troncare la discussione proprio in quel momento può venir vissuto come una forma di violenza, con il rischio che l'utente "si sganci" e non vi sia più modo, anche in virtù dell'anonimato, di poterlo ricontattare.
Un ultimo punto critico riguardante le chat di SafeZone concerne la necessità di dover fissare un appuntamento. Capita che l'utente riservi la chat con diverso tempo di anticipo, per poi non presentarsi all'appuntamento. Sarebbe in questo senso auspicabile poter offrire delle opportunità di consulenza più immediate e garantire una

[6] Le strategie di Comunicazione Alternativa Aumentativa (CAA) fanno riferimento a tutte quelle forme di comunicazione che utilizzano modalità alternative rispetto al linguaggio verbale (qualsiasi forma di comunicazione in grado di aumentare, integrare e sostituire il linguaggio verbale e scritto). L'obiettivo della CAA è la compensazione di un deficit di comunicazione espressivo o ricettivo conseguente ad una disabilità temporanea o permanente. Si divide in due macro categorie: senza e con aiuti. La prima categoria si riferisce a tutti i linguaggi diversi dall'uso della parola che non contemplano alcun supporto esterno (ad esempio, la lingua dei segni). La seconda categoria, invece, si riferisce a tutte quelle forme di comunicazione che utilizzano *Tecnologie Assistive* (TA) a bassa o ad alta tecnologia (Stasolla, 2012, p.179).

maggiore continuità del servizio anche al di fuori degli orari canonici, allo scopo di sfruttare al meglio il potenziale di questo tipo di consulenza. A questo riguardo, con lo sviluppo di SafeZone nel corso dell'anno prossimo è prevista la creazione di chat istantanee, senza appuntamento.
Tornando agli spunti emersi nel pomeriggio del 28 maggio, i partecipanti hanno rilevato che forum, chat di gruppo ma più in generale consulenze online tra pari, propongono nuovi posizionamenti dell'utente e dell'operatrice/tore sociale nella relazione.

Un elemento che contraddistingue la consulenza online è il mantenimento di una traccia scritta delle conversazioni. Ciò può risultare utile a fini "didattici" per le intervisioni e supervisioni, ma d'altra parte rischia di esporre maggiormente la/il consulente sia nei confronti dell'utente, sia verso i propri colleghi (si sottolinea tuttavia come nel quadro del portale SafeZone, i colleghi accedano agli atti degli altri consulenti unicamente in forma completamente anonima). A questo proposito, riprendendo Richter e Trémeaud (2015), ci si può chiedere se la/il professionista sia pronta/o a condividere il suo ruolo d'esperta/o.
Inoltre, nella chat di gruppo vi è una partecipazione maggiormente attiva dell'utente e una condivisione dell'esperienza con i pari che può far sentire la persona meno sola. Benché apparentemente poco sfruttate, almeno per il momento, queste modalità d'intervento sembrano quindi presentare un potenziale non indifferente. Le consulenze di gruppo richiedono al professionista un ruolo diverso con un'elevata competenza di moderazione della discussione.

Pur favorendo gli scambi fra gli utenti, nel progetto Safezone la moderazione rimane di competenza dei professionisti. Altre piattaforme interattive nel campo delle dipendenze devono il loro successo piuttosto alla presenza di forum dei consumatori (Richter & Trémeaud, 2015). Alla frontiera fra un'offerta di consulenza online e un gruppo di auto-aiuto, questi progetti lasciano un posto importante ai consumatori/utenti.
Anche l'offerta di una consulenza online fra pari va nel senso di rafforzare la centralità degli utenti. A questo proposito, è risultata interessante la presenza al seminario di alcune collaboratrici del servizio 147 di Pro Juventute[7]. Tale servizio è indirizzato a giovani fino ai 25 anni e offre consulenza telefonica, via SMS, tramite chat o e-mail su svariate problematiche legate al mondo giovanile. Considerando le difficoltà che alcuni giovani esperiscono nell'esplicitare oralmente i propri bisogni ed emozioni, così come la difficoltà che può crearsi nel doversi rapportare con un adulto, Pro Juventute ha introdotto anche nella Svizzera italiana, a partire dal mese di agosto 2019, un servizio di *peer chat*. I giovani consulenti si mettono a disposizione a titolo volontario per una sera a settimana. Ad ogni turno è presente anche un *peer coach* professionista che offre supporto e aiuto in caso di difficoltà. Prima di entrare in servizio, i giovani consulenti ricevono una formazione dedicata e in seguito coaching e supervisione. Sembra che la consulenza fra pari abbia dato buoni frutti nella Svizzera tedesca. Sarà interessante procedere prossimamente ad un primo bilancio dell'esperienza anche a sud delle Alpi.
Infine, che sia per messaggi o tramite consulenza online, è stato rilevato che nelle situazioni più problematiche e delicate la consulenza a distanza non risulta per forza adeguata; in questi casi è perciò auspicabile cercare di orientare l'utente verso forme di consulenza "tradizionali" (telefono, incontro personale).
A questo proposito emerge l'interrogativo sulle comunicazioni "forti" che pervengono online, come ad esempio i pensieri suicidali. Dall'esperienza del 147 risulta che il rischio di passaggi all'atto sia maggiore quanto più la persona sia sola e non abbia una comunità reale di riferimento. Da questa constatazione ne consegue l'importanza di creare comunità e relazioni nel mondo "reale".

Digitalizzazione e disagio psichico
Tutte le persone sono esposte ai rischi dell'*Ultramondo digitale*: l'iperconnessione, la risposta compulsiva ai messaggi e alle e-mail, l'incapacità di staccare, il mondo ideale o piuttosto sovente irreale che appare online, la confusione tra mondo e relazioni reali e il mondo e le relazioni digitali. Le grandi possibilità che offrono le nuove tecnologie implicano comportamenti che richiedono la capacità di gestire l'ansia: non rispondere subito, meditare su ciò che si scrive, saper procrastinare, non avere fretta, spegnere il telefono, non essere sempre connessi, accettare di non avere il controllo su tutto. Per far fronte in maniera salutare alle richieste e alle offerte del mondo tecnologico occorre entrare in contatto con le proprie ansie e i propri limiti.
L'intreccio fra disagio psichico e mondo digitale può avere effetti dirompenti (Kelly et al., 2019), come è stato rilevato in particolare nel tavolo di discussione moderato da Nicoletta Pedrazzoli e da Claudio Mustacchi.
Nicoletta Pedrazzoli ha riportato l'esempio di una giovane molto motivata, che ha aderito al programma dell'AI a Spazio Giovani in maniera molto seria con grande impegno: si recava al lavoro tutti i giorni, molto attenta a quello che si faceva, aveva suoi obiettivi personali e una certa caparbietà nel volerli raggiungere. Faceva un uso importante con il suo telefono dei vari social media. Aveva alcuni limiti relazionali e lavorava insieme all'équipe su questi aspetti, era anche estremamente sensibile emotivamente. Le sue amicizie le viveva soprattutto online e alternava la sensazione di avere centinaia di amici con quella di non aver nessun amico a cui riferirsi. C'erano momenti in cui condivideva con migliaia di persone un'esperienza, un'immagine, un'emozione. Di fatto poi, quando faceva il tentativo di farsi conoscere meglio, e quindi di entrare in una relazione un po' più significativa, un po' più personale, immancabilmente non aveva più nessun tipo di contatto, non riusciva ad avere nessuna vicinanza. È andata molto in crisi. Questa situazione di difficoltà, questa altalena di sentimenti, che in lei era visibile in maniera accentuata, è stata vista in molti giovani.

[7] www.147.ch

In questi ultimi anni, stanno arrivando allo SG persone sempre più giovani, che hanno un'immaturità che appartiene alla normalità della loro fase di crescita. La possibilità di essere sempre connessi individualmente tramite dispositivi tecnologici mobili complica la relazione con loro, ma soprattutto mette questi giovani in grandi difficoltà. È capitato che trascorressero l'intera notte connessi al telefono, e il giorno dopo, anche se l'équipe metteva in campo strumenti per aiutarli non erano capaci di una presenza adeguata. Una situazione problematica importante; in un paio di casi, veniva scambiato il giorno per la notte. Il miglioramento della situazione può richiedere tempi molto lunghi. Poiché i progetti hanno una tempistica ben definita dall'AI, questa situazione mette la persona in condizione di partire con un handicap abbastanza importante rispetto alla progettualità e ai suoi tempi.
Nicoletta Pedrazzoli ci ha raccontato come qualche anno fa fosse diffuso il fenomeno delle consolle di gioco (XBox, Wii, Playstation, ecc.). Per quanto l'équipe facesse fatica, la gestione di queste piattaforme, rispetto alle tecnologie attuali, è stata più semplice. L'utilizzo di quegli strumenti di gioco avveniva in soggiorno alla presenza di tutti, era qualcosa che il gruppo dei pari condivideva; una situazione in cui era possibile trovare modalità per entrare in relazione. Il problema maggiore si presentava quando l'ultimo operatore lasciava l'appartamento: aumentava inevitabilmente l'uso. I primi tempi i giochi andavano avanti fino a notte tarda; poi, la mattina, era complicato svegliare e rimettere in situazione la persona. L'équipe ha cercato di stabilire regole di gestione, senza imporle rigidamente ed è stato possibile sviluppare una discussione allargata e giungere a una soluzione condivisa; un percorso problematico, ma non così impegnativo come oggi.
L'équipe dello SG sta inoltre constatando come l'uso frequente dei dispositivi mobili, come lo stare in rete sempre connessi, crei, in persone che portano con sé una forma di dissociazione del pensiero, un immaginario altissimo. I giovani tendono a obiettivi personali di livello ideale ambizioso, "da sogno", lontani dalla realtà di persone che spesso hanno banali difficoltà pratiche, che non sanno magari neppure prepararsi un tè; anche nell'allenamento dei laboratori si presentano grosse incapacità. Spesso i giovani riescono a riprodurre un gesto lavorativo che viene loro insegnato, ma non hanno nessuna idea del perché lo facciano, a cosa serva. Non si rendono conto se sbagliano, perché agiscono in maniera meccanica. Si stanno riscontrando dei limiti importanti, peggiorati da un'esposizione al mondo delle connessioni web. Si presentano problemi anche nella capacità di perseveranza. In rete si passa da un'esperienza all'altra, senza soffermarsi, senza concentrarsi; la capacità di perseverare non è necessaria e i giovani fanno di conseguenza fatica ad apprendere una mansione che richieda perseveranza e costanza.
A Spazio Giovani si constatano anche problemi a livello di dinamiche interpersonali con i giovani in situazione di disagio psichico. L'uso di social media come WhatsApp o ancora di più Facebook, crea dinamiche aggressive, legate a paranoie che ne scaturiscono.
Il mondo che ci appare attraverso i dispositivi digitali ci propone dei modelli altissimi, crea una frattura fra modello ideale e individuo reale (Han, 2017). Come abbiamo visto le persone in situazioni più fragili sono fra le più esposte a questa frattura fra ideale e reale, frattura che però ci riguarda tutti.

I cambiamenti introdotti dalla digitalizzazione nell'ambiente e nelle condizioni di lavoro
Dal confronto con le professioniste ed i professionisti del lavoro sociale, è inoltre emersa la tematica della reperibilità costante dell'operatrice/tore, aspetto amplificato dalla digitalizzazione. In riferimento a ciò, è stato rilevato come la reperibilità impatti sulla vita dell'operatrice sociale e dell'operatore sociale, che può essere raggiunta/o e dover intervenire in spazi e tempi distinti da quelli professionali ed in un contesto dove la regolamentazione è ancora da definire.
Da una parte, sembrano sfumare i confini fra sfera professionale e sfera privata: molte e-mail di lavoro vengono elaborate a casa, smartphone e computer privati vengono usati per lavoro, messaggi privati arrivano sugli smartphone in quantità maggiore rispetto a un tempo durante l'orario di lavoro, e parimenti sms professionali giungono nel tempo libero. Dalla condivisione delle esperienze sull'uso di questi strumenti (smartphone, iPad, computer, ecc.) emerge la sensazione che si attenui la separazione fra tempo di lavoro e tempo proprio. Ci si rende conto dei rischi di sovrapposizione e confusione che questa situazione potrebbe portare (Lanier 2010; 2018).
Dall'altra parte, potenzialmente gli operatori possono essere chiamati ad intervenire in qualsiasi momento, pertanto potrebbero trovarsi in una situazione poco favorevole oppure non essere reperibili per assenza di copertura. Questa situazione apre la riflessione sulla tematica della responsabilità, facendo emergere delle domande rispetto alle "zone d'ombra" nelle quali possono trovarsi utenti, operatori e servizi. In caso di impossibilità a rispondere, l'operatrice/tore o il servizio possono essere in qualche modo tacciati di negligenza? Quando l'operatrice/tore interviene fuori orario è legalmente coperto dal servizio? Come calcolare il tempo dell'intervento rispetto alla retribuzione (Clementi, 2018)? Unitamente a queste dimensioni vi è il delicato tema dell'etica e del carico emotivo in situazioni nelle quali un messaggio o una chiamata possono contenere importanti richieste di sostegno in frangenti nei quali l'operatrice/tore non è in servizio oppure non è nelle condizioni di condividere la responsabilità con altri professionisti (Stanchina, 2018). Le domande sollevate non sembrano avere risposte univoche poiché i servizi hanno approcci diversi rispetto l'utilizzo delle nuove tecnologie, e le situazioni risultano essere molto eterogenee e inscindibili dai contesti nei quali si verificano.

Prendendo spunto dall'esperienza di ADOC, è stato possibile rilevare come l'organizzazione del servizio abbia consentito di trovare una modalità organizzativa sostenibile per far fronte alla reperibilità costante. Un aspetto centrale è stato l'inserimento di un sistema di picchetto per cui un'operatrice o un'operatore della Fondazione è sempre reperibile telefonicamente qualora gli educatori di riferimento non fossero disponibili (Mirarchi, 2019). Ciò ha consentito di salvaguardare degli spazi di stacco per gli operatori, garantendo una presenza in caso di necessità del giovane. In riferimento alla dissolvenza della frontiera tra impegno professionale e tempo libero, un ulteriore aspetto di problematicità è stato ricondotto al tipo di dispositivo da utilizzare: optare per un telefono di servizio oppure utilizzare il proprio? Il sistema ideato attualmente prevede la possibilità di scelta su entrambe le opzioni, pertanto è a discrezione degli operatori. L'utilizzo del proprio apparecchio consente di muoversi con un solo dispositivo, aspetto per alcuni facilitante poiché è possibile rilevare con maggiore rapidità notifiche sul proprio cellulare gestendo l'alternanza tempo libero/intervento professionale in modo fluido. La seconda possibilità è stata collegata essenzialmente al vantaggio di poter staccare in determinati momenti l'apparecchio mobile (a favore di una demarcazione più netta tra intervento professionale e vita privata). A questo proposito è emerso come la dimensione giuridica legata all'utilizzo degli apparecchi digitali sia un ambito in fase di definizione, pertanto i confini non sempre risultano chiari e le organizzazioni si stanno mobilitando per capire come garantire la possibilità di usufruire delle potenzialità offerte dalle TIC tutelando utenti ed operatori.

Conclusioni

La diffusione capillare dei nuovi media apre uno scenario di opportunità per gli operatori sociali, che per essere sfruttate necessitano di un buon grado di capacità e di conoscenze nell'utilizzo di strumenti digitali, così come una consapevolezza più generale, anche critica, su questo utilizzo, notoriamente sempre soggetto a rapide innovazioni. Ciò è utile per evitare che la pratica educativa non sia guidata semplicemente dall'accettazione delle nuove tecnologie, ma venga valorizzata dalla scelta delle più idonee in base al tipo di attività proposte e agli obiettivi da raggiungere (Lovece, 2013). Analoga riflessione può essere trasposta all'ambito della consulenza online, nella quale come si è visto dall'esperienza di SafeZone, vi è un'adozione delle nuove modalità comunicative ma con un'attenzione, emersa dall'analisi linguistica e di contenuto dei messaggi, agli aspetti che contraddistinguono tale ambito (l'ascolto attivo, la sospensione del giudizio, un approccio orientato alle risorse e alle soluzioni, la coproduzione). È stata rilevata a questo proposito l'importanza di distinguere fra contenuto della comunicazione e il mezzo digitale.

La molteplicità di strumenti, piattaforme e modalità di comunicazione online ha esponenzialmente accresciuto i momenti dedicati alla condivisione di contenuti. Ciò può comportare un aumento delle richieste (in termini di risorse di tempo e competenze) agli operatori, i quali molte volte devono garantire una reperibilità che influenza il loro lavoro e che progressivamente, se non problematizzata, può erodere il confine che separa il tempo da dedicare alla vita professionale e quello da dedicare alla vita privata.

Dunque, la sfida per gli operatori sociali dev'essere quella di saper interpretare il cambiamento dato dalla rapidità dello sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, al fine di declinarle con professionalità ed efficacia nei percorsi di accompagnamento educativi e di consulenza sociale. È quindi fondamentale incrementare la conoscenza e l'uso di questi nuovi strumenti e sviluppare nuove competenze, senza illudersi di conoscerli fino in fondo. Diventa importante di conseguenza il lavoro in équipe, con le diverse composizioni dei ruoli, interessi e competenze per affrontare la complessità. Altrettanto importante è la formazione continua delle operatrici e degli operatori sociali sul tema.

La formazione ricevuta è stata d'altronde uno degli elementi di maggiore soddisfazione espressi dai consulenti di SafeZone nel quadro dello studio di valutazione del progetto pilota (Maier & Schaub, 2016). Oltre a ciò, è stata rimarcata l'utilità dell'accompagnamento e della supervisione forniti dagli esperti, così come le intervisioni e gli scambi di esperienze fra professionisti. Anche nell'esperienza di ADOC e di Spazio Giovani il confronto tra operatori si è rilevato essenziale per lo sviluppo delle competenze del gruppo ma anche per lo sviluppo delle relazioni con gli utenti. È stato a tale proposito richiesto che vengano garantite anche in futuro delle occasioni di formazioni continua che coinvolgano operatrici e operatori sociali di diverse generazioni. Sembra infatti delinearsi una sorta di *digital divide* (Lovece, 2013) tra i fruitori delle TIC legato agli stili di utilizzo, aspetto che può assumere una maggiore importanza quando si mettono in relazione generazioni molto distanti. Sovente, dunque, operatori meno avvezzi agli strumenti digitali non conoscono a fondo le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione e le potenzialità e i rischi che comportano, in quanto ne fanno un uso solo parziale oppure non li utilizzano del tutto (aspetto confermato nel seminario da operatori di età superiore ai 50 anni). A questo proposito, nota è la differenza tra *nativi digitali* e *immigrati digitali* proposta da Prensky nel 2001, che esprime con efficacia il gap generazionale nell'utilizzo della tecnologia (Riva, 2014).

In quest'ottica, anche l'evento seminariale proposto il 28 maggio che ha visto il confronto tra operatrici e operatori giovani e professioniste/i con una lunga esperienza è stato apprezzato quale momento di condivisione privilegiato da parte dei partecipanti e potrebbe essere riproposto con successo in futuro.

Bibliografia

Baricco, A. (2018). *The Game*. Milano: Einaudi.

Clementi, S. (2018). Lavoro sociale connesso. Dilemmi contemporanei di un habitat tecnologico in evoluzione. *Lavoro Sociale*, 18 (3), p.43.

Dif-Pradalier, M., & Greppi, S. (2018). Il lavoro sociale all'epoca della digitalizzazione: rischi e opportunità. *Iride. Rivista di economia, sanità e sociale*, 18(5), 33. http://www2.supsi.ch/cms/iride/wp-content/uploads/sites/31/2018/10/05_08_Dif-Pradalier_Greppi.pdf

don Barbero, F. (2019, 17 novembre). Gioca, dormi, gioca. *Riflessioni e commenti di don Franco Barbero*. http://donfrancobarbero.blogspot.com/2019/11/gioca-dormi-gioca.html

Goldkind, L., & Wolf, L. (2015). A Digital Environment Approach: Four Technologies That Will Disrupt Social Work Practice. *Social Work*, 60(1), 85-87.

Han, B. (2017). *L'espulsione dell'Altro: società, percezione e comunicazione oggi*. Milano: Nottetempo.

Hennard, E. (2015). Pour un premier échange sans barrière. La consultation sociale en ligne peut faciliter la demande d'aide. *Actualité Sociale*, 59, 11-12.

Kelly, Y., Zilanawala, A., Booker, C. L., & Sacker, A. (2019). Social Media Use and Adolescent Mental Health: Findings From the UK Millennium Cohort Study. *EclinicMedicine*, January 04.

Lanier, J. (2010). *Tu non sei un gadget: perchè dobbiamo impedire che la cultura digitale si impadronisca delle nostre vite*. Milano: Mondadori.

Lanier, J. (2018). *Dieci ragioni per cancellare subito i tuoi account social*. Milano: Il saggiatore.

López Peláez, A., & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803.

Lovece, S. (2013). Promuovere, formare e certificare le competenze digitali di insegnanti e educatori. Ricerche di Pedagogia e Didattica. *Journal of Theories and Research in Education*, 8 (1), 1.

Maier, L. J., & Schaub, M. P. (2016). *Evaluation des Pilotprojekts SafeZone.ch anhand definierter Leistungskriterien und der Zufriedenheit beteiligter Institutionen. Schlussbericht für das Bundesamt für Gesundheit*. Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung: Zürich.

Mirarchi, E., Sbattella, F. (2019). *Adolescenti in connessione. In modello flessibile di presa in carico educativa*. FrancoAngeli: Milano.

Palmieri, C. (2012). *Un'esperienza di cui aver cura. Appunti pedagogici sul fare educazione*. FrancoAngeli: Milano.

Richter, F., & Trémeaud, R. (2015). Qui sont les experts ? Les médias électroniques offrent de nouvelles opportunités à la prévention des addictions. *Actualité Sociale*, 59, 13.

Riva, G. (2014). *Nativi digitali: crescere e apprendere nel mondo dei nuovi media*. Il Mulino: Bologna

Schlapbach, M., Ettlin, R., Spiess, M., & Ruflin, R. (2018). *Anwendung von Wirkfaktoren in der Emailberatung von SafeZone.ch. Schlussbericht für das Bundesamt für Gesundheit*. Socialdesign: Bern.

Stanchina, E. (2018). Un messaggio alle 3 di notte. Come le nuove tecnologie cambiano il nostro agire professionale. *Lavoro Sociale*, 18(5), 5.

Stasolla, F., Picucci, L., Caffò, A., Signorile, C., Lo Storto, L., Mazzarelli, A., Signorile, M., Lancioni, G. & Bosco, A. (2012). Supporti tecnologici per l'inclusione e la comunicazione in bambini con disabilità multiple. *TD Tecnologie Didattiche*, 20(3), 178.

Taylor, A. (2017). Social work and digitalisation: bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 869-879.

Economia, genealogia e conflitti del capitalismo delle piattaforme

di Antonio A. Casilli [1]

Il capitalismo delle piattaforme, che dà la forma attuale al *digital labor*, si presenta come un cambiamento radicale delle nostre abitudini. Non ne risentono soltanto le nostre economie: l'ideologia capitalistica delle piattaforme è un sommovimento tellurico di lunga durata del nostro vivere in società, delle nostre norme culturali e dei nostri riflessi comportamentali. A causa della sua banalità passa quasi inosservato, pur essendo prepotentemente sotto gli occhi di tutti.

Ai teorici del digitale dei decenni passati piaceva paragonare l'innovazione tecnologica alla scoperta della stampa di Gutenberg (Eco, 1996) o alla rivoluzione industriale (Rifkin, 2011). Ed è vero che anche se la manifestazione digitale del concetto di piattaforma è recente, la sua è una storia lunga che risale alle scaturigini della nozione politica di *platform*. In seno ai movimenti utopistici del XVII secolo il termine designava un programma politico. Questo significato sopravvive ancora oggi quando si parla di *piattaforma programmatica* di un partito o di un sindacato. Ma nel suo senso primo teorizzato da rivoluzionari come Gerrard Winstanley questo programma prevedeva soprattutto la contestazione del concetto di lavoro dipendente, di mercato e di proprietà privata[2]. Che da questa accezione si sia arrivati a impiegare questo stesso termine per designare Google o Uber, costituisce un caso flagrante di slittamento semantico e di strumentalizzazione ideologica.

Alcuni dei testi contenuti in questo e-book affrontano questo passaggio epocale, adottando un riflesso senza dubbio sano e cercando di situare la portata della nozione nella storia recente. Nicola Cianferoni e i suoi coautori (cf. pp. 31-39) fanno riferimento a un precedente meno glorioso e più recente, ovvero alla rivoluzione della grande distribuzione degli anni '80. Con la creazione di un sistema di approvvigionamento mercantile che aveva nelle grandi catene di supermercati e nei centri commerciali il primo prototipo di piattaforme commerciali, tanto la nozione quanto la pratica entravano progressivamente nel quotidiano di miliardi di persone. Una piattaforma di questo tipo è quello che gli economisti della scuola di Jean Tirole hanno studiato sotto il nome di *mercati a due facce* (Rochet & Tirole, 2003). A differenza di un mercato tradizionale in cui i clienti incontrano direttamente i produttori (le due facce del mercato, appunto), il supermercato si imponeva come un intermediario che fornendo incentivi economici differenti riusciva a trarre profitto da ogni transazione sotto forma di commissioni di brokeraggio. Le piattaforme digitali odierne si basano sullo stesso meccanismo. In quanto intermediari, coordinano utilizzatori, lavoratori, ristoratori, operatori, alberghieri, istituti bancari, marche, agenzie pubblicitarie, produttori di contenuti multimedia e soprattutto aggregatori di dati.

Altra differenza fondamentale tra le piattaforme e i mercati tradizionali è la loro tendenza a prendere l'apparenza di aziende, con gerarchie stabili e risorse proprie. Allora come ora, resta vero che le piattaforme – che siano situate in un luogo fisico o che siano una app istallata sui nostri smartphone – sono degli ibridi impresa/mercato. Come un'impresa hanno investitori, risorse materiali e immateriali, know-how; come un mercato fanno incontrare domanda e offerta. Al contrario delle piattaforme commerciali non digitali, i nuovi intermediari di internet traggono il loro potenziale di coordinazione di diversi agenti economici dalla capacità di realizzare un abbinamento algoritmico fra coloro che esprimono bisogni e preferenze (dei consumatori o delle aziende, per esempio) e coloro che sono pronti a realizzare delle prestazioni per soddisfarli (dei privati o delle altre aziende). Questo *algorithmic matching* non esisterebbe se le piattaforme non fossero prima di tutto delle infrastrutture di dati. Senza questi ultimi, i ciclofattorini non saprebbero a chi consegnare, gli autisti di Uber non saprebbero convergere verso zone della città dove i prezzi delle corse sono più alti.

Ecco allora che, dietro la facciata di servizi e beni concreti promessi dalle piattaforme, dietro i nuovi operai ben visibili nelle nostre strade e quelli meno visibili nelle *click-farms*, si intravede un'altra rivoluzione, non del consumo ma della produzione – e più precisamente della produzione di dati. Per alcuni teorici questa fabbricazione di risorse informazionali è principalmente basata su una struttura duale del valore: le piattaforme estraggono valore una prima volta dai servizi che vendono (le commissioni sulle consegne di pasti, la percentuale sulle missioni dei freelance, ecc.), una seconda volta dalla vendita di dati e metadati prodotti nel corso di queste prime transazioni (Van Doorn & Badger, 2020). Ma questa rivoluzione produttiva può anche essere vista in un'altra maniera, ovvero come una struttura del valore tripartita. Questi dati infatti servono tanto per far funzionare le piattaforme che per fornire loro un flusso monetario, che, infine, per permettere loro di calibrare processi automatizzati. Possiamo allora vedere emergere tre tipi di valore-lavoro "generato dagli utenti" e estratto dalle piattaforme digitali: il *valore di qualificazione* (gli utenti organizzano l'informazione lasciando commenti o dando voti su beni, servizi e/o su altri utenti della piattaforma), che permette il funzionamento regolare delle piattaforme; il *valore di monetizzazione* (il prelievo di commissioni o la cessione lucrativa di dati forniti da operatori ad altri operatori), che fornisce liquidità a breve termine; il *valore di automazione* (l'utilizzo di dati e contenuti degli utenti per addestrare le intelligenze artificiali), che è da considerare un investimento a più lungo termine (Casilli, 2019).

Chi pedala per Glovo, chi rivende i suoi gadget su eBay, e perfino chi sceglie il partner di un'ora su Grindr, lavora implicitamente per il miglioramento di algoritmi basati su modelli di *machine learning*. A differenza di modelli e software basati principalmente sul codice, questi ultimi migliorano la propria performance quanto più sono esposti a nuove informazioni, esempi, dati. Ecco che espressioni come quella di *cybermercato*, discussa da Alice Baudino e Ivan Ureta Vaquero (cf. pp. 22-30), non richiamano soltanto una visione metaforica del mercato in quanto rete globale interconnessa, ma rinviano soprattutto a immaginari di macchine che si autoregolano e che raggiungono alti livelli di automatismo. Quanto questo automatismo sia una realtà tecnica e quanto sia un mito, una promessa commerciale per attirare gli azionisti, ce lo dicono gli incidenti mortali che coinvolgono le autovetture autonome (è il caso di Uber nel 2018)[3], gli *smart speakers* che funzionano grazie a eserciti di "operatori" in ascolto dietro le interfacce (come rivelato da una serie di inchieste e rivelazioni di "whistleblowers" nel 2019 e 2020)[4], o ancora le decine di milioni di persone che da più di un decennio cliccano in cambio di qualche centesimo su piattaforme come Amazon Mechanical Turk (che per l'ammissione dello stesso Jeff Bezos fa della "artificial intelligence", un processo automatico ottenuto con l'intervento di lavoratori umani)[5].

Le condizioni lavorative di questi nuovi proletari delle piattaforme, che siano a contatto con i clienti come nel delivery o nel back office nelle strutture che preparano e verificano i dati, destano preoccupazione. In diversi paesi, i responsabili politici, i cittadini e gli organismi collettivi sono impegnati da anni nella lotta per il riconoscimento dei loro diritti e della dignità del loro lavoro. Di fronte al moltiplicarsi di rivendicazioni e di conflitti, si ritrova messa a mal partito l'onnipresente retorica del lavoratore digitale in quanto professionista "empowered" che sceglie per passione e per amore della libertà di farsi sottopagare e di sottomettersi a ritmi infernali. L'ideologia neoliberale dei lavoratori delle piattaforme come imprenditori di sé stessi offusca un nuovo soggetto storico radicato nell'"imprendicariato" ("entreprecariat", secondo il neologismo introdotto da Silvio Lorusso) (Lorusso, 2018).

La precarietà di questo nuovo soggetto lo espone a rischi di diverso tipo. Alcuni, strutturali, sono di natura economica. Le fluttuazioni e la volatilità della domanda di lavoro sulle piattaforme, i cambiamenti repentini dei prezzi o dei parametri degli algoritmi che assegnano mansioni e "gigs" a diversi lavoratori, l'aumento dei margini di intermediazione, sono tutte delle minacce che pesano sulla loro sopravvivenza economica. A volte degli choc esogeni espongono questi ultimi anche a nuove incertezze, come per esempio i rischi sanitari che la crisi del COVID-19 ha riattualizzato in un gran numero di paesi. Questo è il tema che affronta Filippo Bignami (cf. pp. 40-50) nel suo contributo che analizza l'effetto strutturante del coronavirus sulla macchina tecnocapitalista e i *digital workers*. Questi ultimi, lavoratori delle piattaforme, si rivelano altrettanto essenziali che i medici, gli infermieri, i commessi e i banconisti nel settore alimentare. Come loro, svolgono attività che li espongono spesso a contatti con ristoratori, clienti, passeggeri, colleghi, committenti.

Quale *platform economy* emergerà dunque dalla pandemia? Certamente una più agile e più pervasiva. Certo, la recessione provocata dalla crisi sanitaria segnerà la scomparsa di alcune piattaforme che non sopravvivranno alla contrazione dei mercati. Ma questa stessa recessione fornirà a quelle piattaforme che sopravvivono un esercito industriale di riserva di persone che per sfuggire alla disoccupazione sono pronte a accettare mansioni e lavoretti da svolgere in condizioni sempre più difficili. Ecco perché dall'inizio delle fasi di lockdown, in Asia, in Europa, nel continente americano, si assiste a una esplosione di nuove iscrizioni su app e servizi digitali di tutti i tipi. Da Singapore a Montevidéo, sulle piattaforme logistiche di consegna a domicilio, l'aumento degli effettivi è stato tanto considerevole che si è assistito a un crollo delle remunerazioni, in base a una logica di maggiore concorrenza fra lavoratori pagati a chiamata[6]. Altrove, nei servizi in cui i dati sono utilizzati per "addestrare" le intelligenze artificiali e calibrare gli algoritmi, certe piattaforme vantano un aumento di più del 30% degli iscritti dall'inizio della pandemia (Casilli, 2020b).

Ecco allora che l'analisi della situazione attuale ci allontana dalla tradizione postfordista ereditata dal secolo scorso, radicata in una visione "immateriale" del capitalismo. Questa interpretazione, tutto sommato virtuosa delle dinamiche economiche e sociali, vedeva nello sviluppo di una economia della conoscenza un campo di lotte, ma anche un campo di opportunità per i lavoratori. Certo la classe dirigente s'arricchiva grazie alla concentrazione di dati e saperi, ma questi saperi erano generati da membri della "classe virtuale" e quest'ultima ne avrebbe dovuto beneficiare tanto in termini di ascesa sociale che in termini di composizione di classe. Questa proposta teorica e politica faceva perno sulla costituzione di un soggetto collettivo composto da esperti e "sublimi" del digitale. Ma oggi si constatano delle dinamiche diverse, di pauperizzazione degli operai del clic, il cui lavoro ha molto poco di immateriale e di cognitivo (Casilli, 2019b).

Dobbiamo interrogarci, come fa Lelio Demichelis nel suo lucido contributo a questo e-book (cf. pp. 9-21), sulle conseguenze di questa accelerazione irresistibile dei processi produttivi sulle nostre ecosfere naturali e umane.

[1] Antonio A. Casilli è Professore di sociologia presso il Télécom ParisTech.

[2] Si veda a proposito il capitolo 2 "Di cosa parliamo quando parliamo di piattaforma digitale" del mio *Schiavi del clic. Perché lavoriamo tutti per il nuovo capitalismo?*, Milano, Feltrinelli, 2020.

[3] Daisuke Wakabayashi, "Self-Driving Uber Car Kills Pedestrian in Arizona, Where Robots Roam", New York Times, 19 marzo 2018, <https://www.nytimes.com/2018/03/19/technology/uber-driverless-fatality.html>.

[4] Alex Hern, "Apple whistleblower goes public over 'lack of action'", The Guardian, 20 maggio 2020, <https://www.theguardian.com/technology/2020/may/20/apple-whistleblower-goes-public-over-lack-of-action>.

[5] Jeff Bezos, "Opening Keynote and Keynote Interview", *MIT World - special events and lectures*, 27 sept. 2006, <http://techtv.mit.edu/videos/16180-opening-keynote-and-keynote-interview-with-jeff-bezos>.

[6] Jon Younger, "How The Coronavirus Is Impacting Freelancers And Gig Workers", *Forbes*, 9 marzo 2020. <https://www.forbes.com/sites/jonyounger/2020/03/09/how-is-coronavirus-impacting-freelancers-and-gigsters/#4471cf3c4cd5>; Doris Yu, "Deliveroo to launch contactless delivery in Asia amid Covid-19 outbreak", TechInAsia, 16 marzo 2020 <https://www.techinasia.com/deliveroo-launch-contactless-delivery-asia-covid19>

Che questi processi si fondino su entità informatiche classificate come dati "personali", e che si presentino come delle strutture agili e adattabili alle nostre preferenze, non significa che siano meno distruttrici delle nostre realtà sociali. La scommessa più importante, e quella che Demichelis riassume con forza nel suo testo, e quella che ci permetterà di uscire da una forma mentis in cui "ciò che è *possibile* per la tecnica" diventa non solo un *dovere*, ma soprattutto una scelta *più possibile* di quelle che scaturiscono dall'immaginazione sociale e dalla volontà collettiva degli esseri umani.
A questo stadio, si affrontano due grandi visioni di come ripristinare questi possibili umani. La prima, sostenuta dai fautori dell'applicazione di un principio di precauzione alle tecnologie, richiede il riconoscimento di un insieme di limiti da non oltrepassare. La seconda, sposata dagli eredi della tradizione del pensiero utopista, propone un ampliamento dei nostri orizzonti d'azione sulla base di principi etici e politici progressisti. Quale di queste due visioni saprà meglio adattarsi al contorno dei conflitti che si preparano, resta la domanda che modellerà i movimenti emersi dalla volontà di riscatto dei lavoratori delle piattaforme.

Bibliografia

Casilli, A. (2019a). Preparare, verificare, imitare: perché il lavoro umano è necessario alla produzione di intelligenze artificiali. In *L'enigma del valore. Il digital labor e la rivoluzione tecnologica (Atti del convegno organizzato da Effimera, 1° giugno 2019, Milano, Casa della Cultura)* (pp. 25-41). Milano: Effimera.

Casilli, A. (2019b). De la classe virtuelle aux ouvriers du clic. La servicialisation du travail à l'heure des plateformes numériques. *Esprit*, 454, 79-88.

Casilli, A. (2020a). *Schiavi del clic. Perché lavoriamo tutti per il nuovo capitalismo?* Milano: Feltrinelli.

Casilli, A. (2020b). Le travail à inégales distances. *Par ici la sortie*, 1, 147-153.

Eco, U. (1996, 12 November). From Internet to Gutenberg. A lecture presented by Umberto Eco. The Italian Academy for Advanced Studies in America, Columbia University.

Lorusso, S. (2018). *Entreprecariat. Siamo tutti imprenditori. Nessuno è al sicuro*. Brescia: Krisis Publishing.

Rifkin, J. (2011). *The Third Industrial Revolution: How Lateral Power Is Transforming Energy, the Economy, and the World*. New York: Palgrave Macmillan.

Rochet, J. C., & Tirole J. (2003). Platform Competition in Two-sided Markets. *Journal of the European Economic Association*, Vol.1(4), 990-1029.

Van Doorn, N., & Badger A. (2020). Platform Capitalism's Hidden Abode: Producing Data Assets in the Gig Economy. *Antipode*, 52(5), 1475-1495.