

GUARDARE “DENTRO” IL LAVORO. TECNOLOGIE, PROCESSI, TENDENZE DI UNO SCENARIO CHE SI CONSOLIDA. NOTA SU *AL POSTO TUO* E *LAVORETTI**

Il lavoro cambia. E questa non è una novità. *economia e società regionale* sta seguendo da tempo e da molteplici punti di vista le traiettorie di questo mutamento, che negli ultimi anni sta caratterizzando l'organizzazione e il contenuto del lavoro, il rapporto fra lavoro e vita, i sistemi di rappresentanza e di regolazione del lavoro.

La *digitalizzazione* è sicuramente il nuovo scenario del quale dobbiamo tener conto. Prima, seconda, terza e quarta rivoluzione del lavoro: vapore, elettricità, elettronica hanno caratterizzato rispettivamente le prime tre, e ora tocca alla digitalizzazione ridisegnare luoghi di lavoro e prassi lavorative, il rapporto fra i tempi e gli spazi del lavoro e quelli della vita. Un mutamento che avviene dentro uno scenario di fondo caratterizzato da alcuni processi che connotano condizioni strutturali di vita e lavoro: i cambiamenti demografici (con un progressivo invecchiamento della popolazione, in generale, e anche di quella lavorativa in particolare, riconducibile all'allungamento della vita media e di quella lavorativa) e i flussi migratori (che caratterizzano diversi contesti geografici e differenti aree del mercato del lavoro); cambiamenti negli stili di vita, con la diversificazione dei consumi, e lo spostamento verso un'economia delle esperienze, che cerca di catturare il cliente partendo dalle emozioni insite nel consumo di un prodotto, e verso un'economia dell'accesso, della fruizione, piuttosto che del possesso di un bene; la crisi della politica e della rappresentanza, dentro un contesto caratterizzato dalla globalizzazione delle merci e dei fattori produttivi, da processi di finanziarizzazione dell'economia, da un rafforzamento della disuguaglianza economica e sociale.

* Riccardo Staglianò (2016). *Al posto tuo. Così web e robot ci stanno rubando il lavoro*. Torino: Einaudi, pp. 256; Id. (2018). *Lavoretti. Così la «sharing economy» ci rende tutti più poveri*. Torino: Einaudi, pp. 232.

Questi, e altri, sono i processi che paiono caratterizzare uno scenario di fondo entro il quale cambia l'organizzazione dei processi di produzione. Un'organizzazione caratterizzata da modularizzazione e scomposizione dei processi produttivi, da un'integrazione orizzontale sempre più necessaria, che si intreccia con quella verticale, legata a processi di specializzazione flessibile; da un accentramento del controllo che si coniuga con il decentramento della produzione. Il compratore/consumatore diventa una figura centrale della personalizzazione del prodotto e assistiamo spesso a una fusione fra manifattura e servizi (come la nostra rivista ha testimoniato più volte), così come fra produzione e consumo, che si traduce nel coinvolgere il consumatore nell'ideazione del prodotto, così come nella sua realizzazione. Le imprese diventano spesso polifunzionali (pensiamo, solo per fare un esempio, a quanto sta avvenendo in agricoltura, con aziende che alla produzione associano ospitalità e vendita diretta) e, non di rado, dopo la stagione della delocalizzazione, stanno sperimentando la ri-localizzazione di alcune fasi dei processi produttivi, quindi il reintegro di fasi della produzione prima esternalizzate, che per varie ragioni (venir meno della convenienza relativamente al costo del lavoro, scarsa qualità dei semilavorati, mancato rispetto dei tempi di consegna, ecc.) non è più conveniente porre all'esterno, ma più opportuno controllare direttamente. La compressione spazio-temporale dei processi produttivi, con il velocizzarsi dei cicli di valorizzazione del capitale, può essere letta guardando alle catene globali del valore, ai processi di distribuzione produttiva che nella globalizzazione legano più territori.

Più interessante ancora è però cercare di cogliere il carattere reticolare dell'organizzazione capitalistica, con il costituirsi di reti asimmetriche che di fatto disegnano rapporti di forza, di potere, dentro le connessioni e le transazioni. Reti asimmetriche che in una prospettiva di multi-scalarità dei processi produttivi, fondendo globale e locale, lasciano intravedere come nella rete si consolidino punti di forza e debolezza delle condizioni lavorative. I nodi centrali della rete di solito presentano una migliore qualità del lavoro, quindi una condizione più solida sotto il profilo economico, ergonomico, della complessità e autonomia del lavoro, una maggiore vicinanza ai centri decisionali strategici e, quindi, potenzialmente, una più consistente possibilità di intervenire nei processi decisionali (che, comunque, nel lavoro attuale appare assai scarsa, sia nella forma diretta, sia in quella indiretta).

Il lavoro nel frattempo è diventato più immateriale, anche in quegli ambiti, quali ad esempio il manifatturiero, tradizionalmente caratterizzati da tangibilità. Al lavoratore viene chiesto di essere "attivo", partecipe, in grado di "saper agire" nei processi organizzativi, di saper cogliere, analizzare

e risolvere problemi organizzativi in autonomia. La soggettività del lavoratore viene fatta entrare nei processi lavorativi come componente necessaria per aumentare il livello di adesione, di appartenenza. Nello stesso tempo però i luoghi di lavoro diventano fortemente eterogenei, caratterizzati da una composizione sociale differenziata per età, provenienza geografica, cultura del lavoro, condizione contrattuale, ecc. La diversità caratterizza anche gli interessi, e ancor di più, forse, le aspirazioni, quindi quelle riflessioni che riguardano direttamente il progetto di vita, o meglio ancora la relazione fra il progetto e il contesto di vita: il “sogno” di fare del lavoro (dignitoso) uno degli assi portanti della propria vita. Il mercato del lavoro sta però evidenziando una polarizzazione fra condizioni alte e basse, sta disegnando una clessidra asimmetrica, con la parte inferiore più consistente di quella superiore e un collo centrale composto da lavori a media qualità che si va restringendo. Un’evidenza che costituisce anche un’ipotesi di lavoro per la ricerca empirica futura, se letta alla luce delle nuove trasformazioni della quarta rivoluzione di cui abbiamo parlato in avvio di queste note. La ricerca avrà sicuramente modo di verificare se e quanto la digitalizzazione agirà su questo fenomeno, spostando ulteriormente verso l’alto e più spesso verso il basso i lavori a media qualificazione.

Se guardiamo direttamente al rapporto fra lavoro e vita, notiamo che si va ridisegnando il legame fra produzione, riproduzione e produzione di se stessi. Si diluiscono i confini dei “luoghi” di lavoro (pensiamo al telelavoro, allo *smart-working*, ecc.) e dei tempi/spazi della vita e del lavoro, aumentano le “transizioni”, da formazione a lavoro, da lavoro a lavoro, da lavoro a formazione, ecc., segnando una forte discontinuità biografica. Un mondo del lavoro che richiede una rivisitazione del sistema di protezione sociale, a fronte delle vecchie e nuove disuguaglianze, delle forme di discriminazione ancora consistenti soprattutto verso giovani e donne.

Uscendo dal “determinismo” tecnologico, che ha ampiamente dimostrato i limiti della distorsione interpretativa, quindi dall’idea che la tecnologia sia un fattore neutro che porterà automaticamente allo sviluppo di buone condizioni lavorative liberando dai lavori ripetitivi, e dall’altro che costituisca un fattore produttivo interamente sussunto dal capitale e al servizio delle strategie della sua valorizzazione, preferiamo riferirci ad una lettura che interpreta la tecnologia come una “variabile organizzativa”, guardano quindi allo specifico contenuto organizzativo che esprime, alle strategie di utilizzo, ai rapporti di forza che si giocano attorno ad essa. Le implicazioni organizzative delle nuove tecnologie (quelle che vengono spesso associate velocemente alla formula del “4.0”) sono del tutto evidenti. Agiscono su aspetti importanti che ridisegnano il lavoro a partire da alcune parole chiave: *connettività pervasiva*, interna ed esterna ai processi produttivi; *inte-*

grazione, fra unità organizzative, fra produttore e consumatore, fra oggetti e persone; *rapidità*, ossia velocità di reazione e realizzazione; *flessibilità* della produzione, quindi dei processi organizzativi e dei meccanismi operativi; *apprendimento*, quindi “automazione intelligente”; *sostenibilità*, pensando alle potenzialità che le nuove tecnologie hanno di sviluppare “economia circolare” (supporto alla progettazione, al ri-uso delle risorse, all’ottimizzazione della logistica, ecc.); *competenze*, intese come insieme di conoscenze e capacità che le nuove tecnologie richiedono, e riguardano il percorso scolastico e la formazione continua, la formazione *on the job* e quella *on the life*.

Le nuove tecnologie digitali disegnano quindi un nuovo contesto della produzione dei beni e servizi, sempre più integrato, flessibile, reattivo. Un contesto nel quale la diluizione dei tradizionali confini è del tutto evidente. In attesa di comprendere le conseguenze sul lavoro e sulle persone al lavoro è necessario mettere a fuoco i contenuti specifici delle innovazioni tecnologiche che si stanno imponendo. Ci riferiamo ad esempio a tecnologie riferibili a: *internet of things*, quindi alle componenti e dispositivi tecnologici (sensori, GPS, ecc.) che comunicano fra loro attraverso internet, legando mondo fisico e mondo digitale; *big data and analytics*, quindi tecnologie finalizzate a raccogliere ed elaborare (centralmente) grandi quantità di informazioni; *additive manufacturing*, quindi processi di produzione per aggiunta di materiale (stampanti 3D) e caratterizzati da possibilità di co-progettazione; *realtà aumentata*, quindi dispositivi per incrementare le informazioni reali (realtà virtuale, simulazione, guida operativa); *robot autonomi e collaborativi*, quindi macchine che sono in grado di costruire un’interazione con gli operatori; *cloud computing*, quindi sistemi di condivisione delle informazioni tra imprese, siti produttivi, ecc., ad accesso veloce e rapidità di reazione; *digital manufacturing*, quindi sistemi di simulazione dei processi produttivi (che prevedono l’utilizzo in forma combinata delle componenti precedenti); *tecnologie self-service avanzate*, che consentono la gestione diretta da parte del consumatore/cliente del processo produttivo.

In questo scenario di fondo, l’uscita dei volumi di Riccardo Staglianò, nel 2016 e nel 2018, ci fornisce il pretesto per riprendere alcuni contenuti del cambiamento in atto, guardandolo dal punto di vista delle persone al lavoro.

«A una generazione dalla nascita dalla *New Economy*, ho pensato che era il caso di fare un viaggio, il più laico possibile, nel lato oscuro della Forza. Non per provare a fermarla, che è impossibile e neppure auspicabile. Ma per disattivare il pilota automatico e reclamare il posto del conducente. Perché *web* e *robot* ci tolgono la terra

sotto i piedi, ma non sono eventi naturali imprevedibili come i terremoti. Solo se continueremo a comportarci come se il progresso che portano sia indiscutibile, ineluttabile e ingovernabile finiremo sotto la macerie» (Staglianò, 2016: 9-10).

Nel cambiamento vediamo una radicalità che genera processi strutturali, relativamente ai quali possiamo cominciare a definire chiavi interpretative. Avremo modo anche nei prossimi numeri della rivista di porre l'accento, con specifiche scelte monografiche, sui cambiamenti che i lavoratori stanno registrando. Fin d'ora possiamo comunque evidenziare il generarsi di una parte di lavoro gratuito che diventa costitutivo dei processi lavorativi, dei processi di generazione del valore e del profitto.

«Rispetto ad altre discutibili strade imboccate, stavolta c'era una novità. Il cambiamento radicale si chiamava Internet. Che aveva introdotto molte varianti strutturali rispetto alla società, e all'economia, come la conoscevamo. Una delle idee nuove più eversive è stata quella della gratuità. Ovvero la circostanza che un certo numero di merci per cui si era sempre pagato un prezzo, d'improvviso venivano (apparentemente) regalate». (*ivi*: 59)

A partire da questa premessa stiamo assistendo ad un moltiplicarsi delle occasioni di lavori gratuito, legato anche alla disponibilità richiesta alle persone di lavorare fuori da un contratto e un orario preciso, in attesa magari di una riconoscimento futuro (economico e di altra natura). Un riconoscimento che la persona deve "meritarsi", dimostrando attivazione, una condizione che diventa quindi prerequisito funzionale di alcuni processi fondamentali del nuovo capitalismo delle reti distribuite. Il lavoro gratuito assume diverse forme e sta interessando molti settori, tradizionali e innovativi. Si nasconde dietro la disponibilità del lavoratore ad assecondare flessibilizzazioni e reperibilità non contrattualizzate, non riconosciute, richieste di lavoro a domicilio per completare compiti assegnati. Anche Taylor nel promuovere la sua idea di *task management* sosteneva che il lavoratore deve essere a conoscenza dell'orario di inizio della giornata lavorativa, ma che per individuare quello di chiusura deve fare i conti con il completamento del compito assegnato. La giornata doveva concludersi quando è terminato il lavoro assegnato. Ora però facciamo i conti con una diversa richiesta di disponibilità, diluita, spesso senza confini spazio-temporali, intrecciata con le dimensioni della vita. E in tutto questo la tecnologia sta assumendo il ruolo di "variabile organizzativa" favorente, capace di coinvolgere, assorbire, la vita dentro il processo di produzione di beni e servizi.

Interessante, nella ricostruzione operata da Staglianò, è anche la forma assunta dal processo di "disaccoppiamento" che ha caratterizzato la recente epoca di cambiamenti nel lavoro. Un processo che ha visto l'aumento della

produttività senza un preciso aggancio con l'occupazione. Da un certo punto in poi le curve della produttività e dell'occupazione, che prima procedevano in parallelo, cominciano a divergere.

«Con trascurabili eccezioni le due spezzate procedono in sostanziale parallelo fino a una certa data (...). Il Grande Disaccoppiamento. In quel momento la curva superiore, quella della produttività, continua a crescere mentre quella inferiore, dell'occupazione, perde colpi sino a cambiare rotta, avanzando stentatamente in orizzontale e allargando sempre più la forbice. La tecnologia continua a far aumentare l'efficienza dei lavoratori superstiti, che invece non aumentano.»
(*ivi*: 69)

Un passaggio, fatto risalire all'inizio degli anni Duemila, che decisamente interroga chi si occupa di lavoro e rievoca dibattiti già aperti in passato, e mai conclusi, sulla redistribuzione del lavoro, sulla redistribuzione del reddito prodotto attraverso il lavoro, quando il lavoro appare meno in grado di garantirla. Difficile comprendere fin d'ora cosa succederà nei prossimi anni, e quale dei due partiti che si stanno creando vincerà: quello di coloro che (di nuovo) pronosticano la "fine del lavoro" e quello di coloro che pensano che "andrà come le altre volte" e, quindi, il lavoro non sparirà, finirà in un ambito e si creerà in altri. In attesa di dati attendibili, di previsioni supportate da sistemi di proiezione solida, ci pare di poter dire con certezza che il lavoro cambierà, nelle forme e nei contenuti. Trasferiremo sulle macchine i lavori caratterizzati da forte prevedibilità, avremo macchine capaci di apprendere, di governarsi. Oltre a porre attenzione alla componente quantitativa del lavoro, dovremmo porre attenzione alla componente qualitativa del lavoro, al *decent work*, guardando alle diverse dimensioni del rapporto fra lavoro (organizzazione, contenuti, rapporto vita-lavoro) e aspirazioni delle persone.

È chiaro che il cambiamento tecnologico agirà fortemente proprio sul contenuto del lavoro e sul rapporto fra lavoratore e tecnologia.

«La vera grande rivoluzione (...) è quella dei "robot collaborativi". Prima le macchine stavano in fabbrica, ma in zone ben separate, in gabbie di plexiglass, lontane dagli umani. Perché facendo essenzialmente lavori di fatica, spostando scocche di auto e altri pezzi pesanti, potevano ferire gli operai. Oggi sono uscite dalle gabbie perché sono diventate meno pericolose.» (*ivi*: 87-88)

Il robot collaborativo in azione nella stazione di montaggio si ferma con un "leggero tocco della mano", "impara" a riconoscere l'umano che si avvicina e a fermarsi per non essere pericoloso. Più in generale, cambia il

rapporto fra uomo e tecnologia, all'insegna dell'interazione, che per taluni autori assume i caratteri della simbiosi.

Ma il cambiamento non trascura di produrre nuove segmentazioni, parcellizzazioni di ultima generazione, forme di "cottimizzazione 4.0", come da più parti sono state definite.

«Più che condividere, la *gig economy* – cominciamo a chiamare le cose per quel che sono: economia dei lavoretti – concentra il grosso dei guadagni nelle mani di pochi, lasciando alle moltitudini di chi li svolge giusto le briciole. *Share the scraps economy*, l'ha battezzata Robert Reich. Chi possiede la piattaforma estrae, secondo una modalità neofeudale, una commissione da chi svolge la prestazione. (...) Come in ogni casinò che si rispetti, il banco vince sempre.» (Staglianò, 2018: 5-6)

Ma il capitalismo delle piattaforme sta già manifestando le sue conseguenze sociali. Conseguenze nel lavoro, ma anche nella vita.

«Il capitalismo delle piattaforme interpella la dicotomia presente/futuro (...). Con paghe misere e diritto all'osso impoverisce i lavoratori oggi, compromettendone la capacità di spesa e la solidità esistenziale. Ma mette a repentaglio anche il loro domani perché, in assenza di contributi versati e in presenza di un sistema per minimizzare le tasse che non ha precedenti, spinge lo stato sociale verso un punto di rottura. (...) La *gig economy* presuppone una permagiovinezza, l'energia inesausta di accettare una corsa dopo l'altra e non essere nemmeno sfiorati dal sospetto che un giorno quei ritmi presenteranno il conto. Significa affrontare ogni lavoro come se fosse l'ultimo. Come se non ci fosse un domani, che da metafora rischia di diventare cronaca.» (ivi: 14)

In queste brevi note non andremo oltre con l'analisi. Ci preme solo condividere con i lettori l'idea che siamo di fronte ad un passaggio epocale. Così come il taylorismo e la sua declinazione nel fordismo hanno segnato una fase storica, contraddistinguendo sia le modalità di produzione, sia le modalità di consumo, traducendosi in un sistema di vita, così la quarta rivoluzione in atto nella produzione di beni e servizi è destinata a segnare una fase storica. Non facciamo i conti con un nuovo modo di produrre, ma con un nuovo sistema di vita. Un sistema che fonde spesso produzione e consumo, che rende la nostra vita una componente dei sistemi di creazione del valore economico.

Le soluzioni tecnologiche che abbiamo richiamato in apertura hanno, e avranno, un forte impatto sul lavoro e sulla società. Già ora registriamo i primi segnali che ci dicono quanto stiano contribuendo pesantemente a ridisegnare il lavoro, a sviluppare anche figure ad alta qualificazione. Le

tecnologie digitali aumentano il profilo dei contenuti professionali per coloro che si trovano a trattare grandi quantità di dati, simulare processi complessi, progettare sistemi integrati, e così via. È quindi del tutto evidente che il cambiamento tecnologico in atto non produce un effetto uniforme sui contenuti e la qualificazione del lavoro, verso l'alto o verso il basso. Piuttosto polarizza, e lascia intendere come sia importante agire fuori dal determinismo tecnologico, riappropriandosi di una competenza di progettazione e regolazione dell'organizzazione del lavoro pensando anche al contenuto tecnologico e avendo a riferimento la multidimensionalità della qualità del lavoro e della vita lavorativa.

Mai come in questa fase storica è quindi evidente quanto sia necessario creare spazi aperti e condivisi da più attori nel realizzare analisi e confronto rispetto alle implicazioni delle nuove tecnologie. Individuare un "territorio" per interpretare gli spazi di governo dei processi è una necessità impellente, per arginare gli effetti negativi della reticolarità asimmetrica, nei quali il gioco di potere fra le parti nei luoghi di lavoro (e non solo) vede prodursi nuove disuguaglianze. Disuguaglianze che – come ci ricordava sempre Luciano Gallino – sono un prodotto sociale e in quanto tali vanno affrontate.

Giorgio Gosetti