

Attila Bruni

## Digital labour: aprire la scatola nera delle piattaforme digitali

Antonio Casilli, *“Schiavi del clic”. Perché lavoriamo tutti per il nuovo capitalismo?*, Feltrinelli, Milano 2020.

### Parole chiave

*Digital labor*, piattaforme digitali, micro-lavoro

Attila Bruni è professore associato presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento, dove insegna Sociologia dell'Organizzazione e Sociologia dei Fenomeni Tecnologici (attila.bruni@unitn.it).

Seppure recente e ancora in via di sviluppo, il dibattito sulle piattaforme digitali ha già vissuto due diverse ondate interpretative. In una prima ondata, le piattaforme digitali si associano a termini quali “beni comuni”, “cooperazione”, “liberazione dal lavoro”, “democrazia”, “innovazione dal basso”, “post-capitalismo” e, soprattutto, “*sharing economy*”. In altre parole, le piattaforme vengono interpretate quali strumenti utili al perseguimento di quegli ideali di condivisione e libertà da cui *internet* stesso proviene e che in tempi passati avevano trovato nel *software* libero e nell’“etica *hacker*” il loro principale riferimento. Questa prima ondata si situa agli albori del web 2.0, quando la possibilità data agli utenti di interagire con la rete in modo attivo (personalizzando alcuni spazi, caricando contenuti e condividendoli) sembrava fornire la possibilità concreta di liberare e facilitare la circolazione di informazioni e conoscenze. Più

di recente, è emersa una seconda ondata, che sottolinea come nella maggior parte dei casi le piattaforme presuppongano un “lavoro vivo” da parte dei loro utenti: la condivisione di una macchina o di un appartamento (come per BlaBlaCar o AirBnB), così come la consegna di cibo (come per Foodora o Just Eat) e/o un servizio di taxi (come per Uber), sono tutti servizi evidentemente legati a un insieme di pratiche eterogenee, spesso materiali (come guidare o andare in bicicletta) più che digitali. Questa seconda ondata, quindi, si concentra sulle condizioni di coloro che lavorano per la piattaforma e sui modi in cui le piattaforme traggono profitto dal lavoro degli utenti. Le piattaforme ora si associano a parole come precarietà, frammentazione, individualizzazione, erosione dei diritti dei lavoratori e, soprattutto, *outsourcing*.

Il testo di Antonio Casilli si pone in continuità con questa seconda ondata, ma offre una lettura originale delle piattaforme digitali svelando come, lungi dall'essere alle porte di un'era in cui i robot ruberanno il lavoro agli umani, algoritmi e diversi tipi di intelligenza artificiale richiedano un esercito di

“lavoratori del click” (*clickworker*), soggetti occupati in micro-mansioni che possono spaziare dal tradurre un testo di tre righe, riconoscere e cancellare contenuti proibiti da *internet*, comporre una playlist di un certo genere musicale, verificare a campione l'identità degli utenti di una piattaforma, addestrare un'intelligenza artificiale a distinguere delle strisce pedonali da quelle delle zebre, e così via. Ovvero, precisamente tutte quelle attività che ormai tendiamo a dare per scontato siano automatizzate, in quanto rese sempre più opache dalle piattaforme e dalla retorica sull'innovazione digitale. Al fine di aprire la scatola nera della *platform economy*, Casilli assembla riferimenti e materiali diversi: principalmente testi e ricerche provenienti dall'ampio spettro delle scienze sociali (e quindi non solo sociologiche), ma anche articoli di pubblicistica, report pubblicati in *internet* da aziende del settore (Google, Amazon, Facebook) o da agenzie governative, nonché materiali video a carattere documentario. A questo proposito, consiglio caldamente la visione di *The moderators* (<https://fieldofvision.org/the-moderators>),

un documentario che in venti minuti riesce a mostrare in modo estremamente efficace chi siano, in che tipo di condizioni lavorino e che tipo di mansioni lavorative svolgano quelli che le stime dicono essere tra i cinquanta e i cento milioni di lavoratori a livello mondiale, nella maggior parte dei casi provenienti dall'India o paesi del sud-est asiatico, Africa sub-sahariana, ma anche Brasile e Venezuela o, in Europa, Romania. Ovvero, tutti quei Paesi in cui i lavoratori sono scarsamente tutelati dal punto di vista sindacale, dove il lavoro informale per molti rappresenta la normalità e dove "le micro-prestazioni possono servire da porta di ingresso al mercato del lavoro per una grande varietà di persone con diversi livelli d'istruzione, competenze linguistiche e cultura del lavoro" (p. 105). Le piattaforme digitali e i processi di automazione, argomenta l'Autore, sono infatti da leggersi in continuità con i macro fenomeni che hanno caratterizzato gli ultimi trent'anni: diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, finanziarizzazione dell'economia, globalizzazione dei mercati, dei trasporti e delle

merci, crisi finanziaria internazionale. Casilli mostra come ognuno di questi fenomeni abbia giocato un ruolo abilitante per l'instaurarsi di un capitalismo delle piattaforme, al pari di diverse forme di "lavoro invisibile" o *shadow work* che abbiamo visto avvicinarsi: il lavoro domestico e di cura, quello dei consumatori e dei pubblici, nonché il lavoro ludificato (*playbor*) e immateriale.

Al di là dei contenuti, di cui quella che ho offerto è una ricostruzione del tutto sommaria e impressionistica, sono tre gli aspetti che mi preme richiamare, in quanto sono quelli che maggiormente ho apprezzato e che penso diano un'identità specifica a questo testo. Il primo attiene allo stile argomentativo: Antonio Casilli mischia di continuo teorie, concetti, dati numerici e casi esemplari, e costruisce un discorso che, nel suo essere dichiaratamente orientato verso alcune tesi, non rinuncia a presentare una realtà policroma. Anzi, l'Autore inizia sempre ad illustrare i diversi argomenti che affronta da un punto di vista che, nel corso della lettura, si scoprirà non essere quello da lui prediletto, ma che in

ogni caso contiene elementi interessanti o di cui è opportuno tener nota. Solo dopo aver dato spazio alle interpretazioni per così dire altrui, Casilli lascia spazio alle proprie, sottolineandone discontinuità e/o punti di convergenza. Ciò chiama in causa i lettori e li stimola a costruire un'opinione propria, non per forza convergente con quella dell'Autore. Il libro di Casilli, del resto, non vuole essere una canonica monografia scientifica, ma un testo capace di dialogare con diversi tipi di pubblici, non necessariamente accademici o esperti di scienze sociali.

Questo ci porta al secondo aspetto, ovvero il contributo offerto dal libro. Il contributo è a mio parere duplice, in quanto, da un lato, Casilli offre riflessioni interessanti al dibattito sulle piattaforme digitali e sul lavoro algoritmico e, dall'altro, porta il sapere e l'indagine sociologica al di là dei suoi confini accademici. In tal modo, l'Autore riesce a mostrare la rilevanza e l'utilità di uno sguardo sociologico tanto ai fini dell'analisi dei fenomeni (siano essi economici, sociali, politici o tecnologici), quanto in termini più ampi, quale arte di mostrare la complessità del

reale e di intercettarne le connessioni e le ambiguità.

In ultimo, e sempre in relazione ai due aspetti precedenti, l'uso delle parole. Ho particolarmente apprezzato l'abilità di Casilli nel risignificare alcune parole e nell'offrire una sorta di vocabolario aggiornato di alcune dinamiche legate ai processi di digitalizzazione. Ad esempio: automazione = lavoro umano reso invisibile; gratuità = logiche di tariffazione e architettura di incentivi delle piattaforme social; finanziarizzazione = declino del paradigma azienda; piattafomizzazione = circolazione virtuale della manodopera; *clickworker* = stranieri al lavoro; frammentazione = prerequisito per l'automazione; sharing economy = lavoro *on demand*.

Aperta la scatola nera delle piattaforme digitali, Casilli conclude con una proposta ambiziosa, che invita a recuperare il significato e la dimensione politica del termine "piattaforma", e che non svelerò certo in questa recensione, sperando in questo modo di incuriosire ulteriormente lettrici e lettori alla lettura di questo libro e delle dinamiche legate al lavoro digitale.