



Monographic Section

Continuità e discontinuità nella digitalizzazione del lavoro e delle organizzazioni

Citation: Arcidiacono, D., Bruni, A., & Sartori, L. (2024). *Continuità e discontinuità nella digitalizzazione del lavoro e delle organizzazioni*, in «Cambio. Rivista sulle trasformazioni sociali», Vol. 14, n. 27: 5-14. doi: 10.36253/cambio-16982

© 2024 Author(s). This is an open access, peer-reviewed article published by Firenze University Press (<https://www.fupress.com>) and distributed, except where otherwise noted, under the terms of the CC BY 4.0 License for content and CC0 1.0 Universal for metadata.

Data Availability Statement: All relevant data are within the paper and its Supporting Information files.

Competing Interests: The Author(s) declare(s) no conflict of interest.

DAVIDE ARCIDIACONO¹, ATTILA BRUNI², LAURA SARTORI³¹ *Università di Catania, Italia*² *Università di Trento, Italia*³ *Università di Bologna, Italia*

Da sempre, l'innovazione tecnologica si accompagna a visioni e interpretazioni ottimistiche e pessimistiche circa le sue implicazioni dal punto di vista socioeconomico. La tecnologia – dalla robotica al digitale, sino all'Intelligenza Artificiale – è contemporaneamente letta sia come responsabile di disuguaglianze, dell'indebolimento del tessuto sociale e della disarticolazione dei tessuti produttivi locali, sia come volano di innovazione e di emersione di nuove forme di organizzazione, di lavoro e di potere. Tuttavia, queste prospettive sono sempre meno opponibili vista la scala e la profondità degli effetti della tecnologia. Per questo motivo si parla sempre più spesso di fenomeni intrinsecamente “ibridi”, dove non c'è più una netta distinzione tra online e offline: l'“onlife” indica una nuova ontologia generata dalla crescente pervasività delle tecnologie, al punto da rendere sempre più ambigui e porosi i confini tra spazio analogico e spazio digitale, nonché la distinzione tra umani, macchine e natura (Floridi 2015). Tale definizione si propone di superare l'annoso dualismo tra online e offline e le conclusioni determinate da questa separazione, per cui una dimensione era destinata a crescere a discapito di un'altra (Keen 2007; Morozov 2012). L'implausibilità di questa ipotesi era già stata teorizzata da Jungerson (2012) che aveva parlato di “società aumentata” (p. 85). Anche in questo caso si sottolineava la necessità di superare la “singolarità” di internet evidenziando come la separazione tra online e offline fosse funzionale a preservarne la prospettiva utopica dei fondatori, che la vendevano come nuova e frontiera o realtà alternativa capace di rivoluzionare i limiti della società fisica in cui viviamo. Tuttavia, l'analisi sui modelli di interazione e transazione sul web hanno mostrato l'insostenibili-

Nonostante il lavoro di queste pagine sia il frutto di una collaborazione costante tra i suoi autori, il paragrafo 1 può essere attribuito a Davide Arcidiacono; il secondo paragrafo ad Attila Bruni; il terzo paragrafo a Laura Sartori. L'incipit dell'introduzione è attribuibile al lavoro congiunto dei tre curatori.

tà di una simile narrazione, definita appunto come “ideologia californiana” (Barbrook e Cameron, 1998), decretando la “fine di internet”, inteso come spazio separato, alternativo e persino rivoluzionario (Terranova, 2022). Come osservano Van Dijck e colleghi (2018), è necessario piuttosto assumere che il digitale entri in ogni aspetto rilevante del vivere sociale e infrastruttura della quotidianità: giornalismo, sanità, istruzione, trasporto pubblico, lavoro. Pertanto, le nuove tecnologie non causano nessuna rivoluzione; piuttosto, si stanno progressivamente infiltrando e convergendo con le istituzioni e le pratiche che strutturano sul piano organizzativo le società democratiche.

Non solo l’infrastruttura digitale si associa a un sistema tecnico-funzionale, ma è essa stessa una vera e propria infrastruttura sociale che disegna e collega le relazioni tra le strutture esistenti e le persone che le popolano e che agiscono dentro e fuori di esse (Renner et al. 2024). I luoghi della produzione sono più di un mero contenitore e, in termini fenomenologici, diventano ambienti che vivono e fondono insieme soggetti e oggetti che li popolano, incorporando tecnologie e pratiche lavorative (Bruni 2005; 2020).

Questo implica che lo spazio organizzativo integra sempre più ambienti online e offline in unica nuova hyperrealtà (Hafermalz e Riemer 2020; Leonardi et al. 2012). Non si tratta, come dicono Yuan et al. (2009) del digitale come *work extending technology* (WET), al fine di enfatizzare lo spostamento dei confini tra spazio personale e spazio del lavoro, ma di una vera e propria “colonizzazione del quotidiano” da parte delle nuove tecnologie (Borghi 2021; Cingolani 2022). Arcidiacono e Farinella (2023) parlano in proposito di *housewifization* (p. 118), riprendendo le riflessioni di Nancy Fraser (2013), mettendo in evidenza l’ibridazione persistente tra formale e informale, tra produzione e consumo, nonché tra lavoro produttivo e riproduttivo. In questo scenario, piuttosto che osservare una rivoluzione radicale degli spazi organizzativi, le tecnologie digitali sembrano sostenere paradigmi produttivi connotati dall’assenza di confini netti. Le organizzazioni oggi sono sempre più *boundaryless*, dotate di reti di collaborazione estese e flessibili, sempre meno esposte a vincoli formali rigidi e in cui cambia in maniera dinamica il rapporto di interscambio tra interno ed esterno (Witkins e Stark 2018). Ciò contribuisce a spiegare come le strategie di remotizzazione del lavoro da parte delle grandi aziende si intersecano anche con alcuni movimenti emersi dopo la pandemia come l’anti-work e le grandi dimissioni (Coin 2023). Il lavoro si qualifica quindi come dimensione essenziale di questo processo di ibridazione con il digitale, di cui questa sezione monografica vuole analizzare alcuni aspetti rilevanti, tra continuità e discontinuità.

Le questioni fin qui accennate riverberano nei contributi che compongono il presente fascicolo e, in particolare, aiutano a perimetrare alcune delle questioni con cui le pratiche lavorative e i processi organizzativi si confrontano oggi. Sono chiare le implicazioni per il lavoro che conosce nuove forme di ibridazione connotate da confini sempre più fluidi e porosi. Gli spazi ibridi che si aprono sono ‘aumentati’ e hanno un potenziale per rivisitare gli equilibri tra organizzazioni e lavoratori e per ridefinire in termini di maggiore flessibilità i livelli intermedi della gerarchia organizzativa (Fullin et al., *infra*), nonché per contribuire ai processi di risignificazione del lavoro (Gandini e Guazzo, *infra*). Questi ultimi collegano lavoro di piattaforma e dinamiche autonome avanzate dalle generazioni più giovani in discontinuità con il significato del lavorare in senso neoliberalista. La continuità e discontinuità insite nei processi di digitalizzazione intersecano, inoltre, i processi di disuguaglianza associabili al lavoro di piattaforma e la struttura dei conflitti del lavoro (Bonifacio e Peterlongo, *infra*). I processi di marginalizzazione e di stigmatizzazione si acuiscono nel lavoro domestico di piattaforma (Giuliani e Paraciani, *infra*) oppure nei nuovi servizi digitali, come lo SPID (Esposito, *infra*). Una certa continuità è quindi visibile nella nascita di disuguaglianze “connetteve” (Bruni e Esposito, 2022) che rinforzano strutture di disuguaglianza preesistenti. La tensione tra continuità e discontinuità è visibile anche nell’impatto dell’IA generativa (ChatGPT) dentro i contesti organizzativi come l’Università che porterebbe alla creazione di un “assistente accademico”, che però viene accolto e identificato con ‘cauta cittadinanza’ (Setiffi et al., *infra*).

Dopo aver sinteticamente elencato le principali questioni emergenti dagli articoli contenuti in questo numero, le affrontiamo più in dettaglio nel prosieguo di questa introduzione.

1. LAVORO IBRIDO: SPAZIO AUMENTATO O CONSERVATIVO?

L'ibridazione e riconfigurazione degli spazi del lavoro è al centro della riflessione dell'articolo di Giovanna Fullin, Valentina Pacetti e Sara Recchi, dal titolo *Progettare il lavoro ibrido: lo spazio come strumento organizzativo nella fase post-emergenziale*. Come ben osservano le autrici, il dibattito della sociologia del lavoro italiana su questo tema è rimasto indietro, con pochi esempi sistematici di ricerca sul campo. Alcuni di questi, in passato, si sono concentrati soprattutto su un aspetto specifico della remotizzazione, il cosiddetto "telelavoro" (Giannini e Imparato 2000). Tuttavia, questi primi contributi si legavano alla dimensione meramente "delocalizzante" dello spazio organizzato. La pandemia ha contribuito a ridestare l'interesse della ricerca italiana sul tema del lavoro ibrido ma in un contesto tecnologico profondamente mutato. In particolare, la ricerca di Fullin, Pacetti e Recchi si concentra sul punto di vista delle grandi aziende, attraverso la testimonianza dei responsabili HR. Big corporation e Multinazionali rappresentano da sempre le avanguardie di questo processo di ibridazione già prima della pandemia (come mostrano anche i dati dell'Osservatorio Smartworking del Politecnico di Milano)¹ in contesti in cui il lavoro formalizzato maggiormente ricadeva nella distinzione più rigida dei confini tra spazio privato e spazio lavorativo. La pandemia, per dirlo con il linguaggio della *multilevel perspective* (Geels 2020), ha rappresentato una "finestra di opportunità" che ha contribuito a dare più spazio a queste nicchie di innovatori, modificando i regimi sociotecnici e gli scenari di riferimento, innescando altresì meccanismi di isomorfismo competitivo anche presso le aziende più piccole e tecnologicamente meno avanzate.

L'ibridazione non si sostanzia in un gioco a somma positiva ma può determinare, a diversi livelli e con diversi gradienti, forme più o meno sbilanciate di asimmetria che riallineano il potere più in favore dei datori che dei lavoratori. Tuttavia, il timore che possa andare diversamente è incarnato proprio dalle grandi corporation dell'Hi Tech, come Google e Apple, che sono state le prime a richiamare i propri lavoratori dalla remotizzazione del lavoro e a riscoprire il valore intrinseco del lavoro in "locale" in termini non solo di produttività, ma anche rispetto alla qualità dei processi di engagement, di clima aziendale e di produzione di innovazione. In questo scenario, non stupisce, pertanto, che l'articolo sottolinei come l'opzione della remotizzazione completa del lavoro sia non solo impraticabile ma fortemente indesiderata, tanto dai lavoratori quanto dalle aziende.

L'analisi di Fullin e colleghe mette poi in evidenza come le aziende più grandi utilizzino il tema dell'ibridazione del lavoro come strategia non solo di contenimento dei costi ma, soprattutto, di *employer branding*. La narrazione dei manager intervistati rispetto al processo di ibridazione in atto riconosce l'emergere di un dibattito sempre più rilevante in termini di benessere sul luogo di lavoro e bilanciamento dei tempi tra produzione e riproduzione che sta risignificando le preferenze dei soggetti, quasi determinando una fuga dall'azienda (intesa come spazio fisico). Il tema del *work-life balance* si declina nei termini di un *work-life blending*, ridefinendo il rapporto tra conciliazione e benessere organizzativo, nonché tra la regolazione del lavoro e la gestione delle risorse umane. Dall'analisi appare altresì come l'ibridazione impatti maggiormente su posizioni di staff e di middle management, in quanto le figure *executive* godevano già di maggiore flessibilità lavorativa, anche dal punto di vista spaziale. Queste figure intermedie non solo gestiscono attività facilmente remotizzabili, ma sono investite maggiormente della gestione degli effetti del lavoro ibrido. Pertanto, la formazione dei team leader e della leadership nel middle management diventa uno strumento strategico di *traslazione/traduzione* nel rapporto tra nuove tecnologie e ridefinizione dei luoghi del lavoro.

Un terzo elemento di interesse che emerge riguarda come i processi di ibridazione in atto si incrocino con quelli dello sviluppo locale, e in particolare con i temi della ripopolazione e dello sviluppo delle aree interne o marginali. L'ibridazione, infatti, contribuirebbe a ridurre la propensione all'esodo dei più giovani, una forza lavoro qualificata ma meno disponibile alla mobilità, da questi contesti e promuoverebbe lo sviluppo di collaborazioni con reti e spazi locali, come quella dei co-working. Tuttavia, simili potenzialità non possono oscurare come il territorio conti e continui a contare, non solo in termini di distanze ma anche per il valore simbolico e relazionale che incor-

¹ <https://www.osservatori.net/smart-working/>

pora. Narrazioni come il *South Working* sono importanti nel dibattito su spazio, lavoro e ibridazione ma implicano anche il *caveat* di rifuggire da un immaginario romantico del lavoro ibrido e a distanza.

Un quarto rilevante tema quando si parla di ibridazione organizzativa è quello uomo-macchina, perché la trasformazione degli spazi del lavoro si connota per un'interazione sempre più densa tra attori umani e sistemi tecnologici. Diverse cornici teoriche hanno contribuito ad articolare questo tema da un punto di vista analitico, una fra tutte la già richiamata *actor-network theory* (Latour 2005; Callon 1986; 1990). In questa prospettiva, i dispositivi di intelligenza artificiale e le altre tecnologie della transizione 4.0 possono essere definiti come artefatti connettivi, costitutivi e costituiti da assemblaggi socio-tecnici. Da qui, la riflessione sulla peculiarità dei processi comunicativi tra l'uomo e le macchine rappresenta la vera sfida per le organizzazioni (Esposito, 2022), nonostante il dibattito sui sistemi di intelligenza artificiale si sia concentrato sulla performatività di queste tecnologie e sulla loro capacità di *intelligere* (Russell e Norvig, 2014).

Fiducia e controllo diventano quindi due facce della stessa medaglia in organizzazioni sempre più strutturate in squadre ibride composte da umani e non-umani e specificatamente da algoritmi e modelli di Intelligenza Artificiale (IA), da considerare come nuovi agenti sociali, dotati di una propria configurazione politica e di potere. Tuttavia tali attori non-umani hanno complessi meccanismi di azione che restano opachi e difficilmente controllabili i cui complessi meccanismi di azione restano opachi e difficilmente controllabili, sotto il profilo dell'attribuzione di responsabilità (Grassi 2024) e del contributo al rinforzo dei processi di disuguaglianza. In questo scenario, la rilevanza della fiducia è stata evidenziata come un prerequisito essenziale per una collaborazione efficace tra umani e non umani dentro l'organizzazione (Schaefer et al., 2016; Mathieu et al., 2014; Ulfert et al. 2022). Questi studi hanno messo in evidenza come la fiducia in questi sistemi tecnologici è tendenzialmente bassa ma anche fortemente variabile nel tempo, influenzata dal livello di expertise accumulata e dalla percezione dei lavoratori rispetto a questi nuovi "collaboratori" (Sartori e Piva 2025). Con l'arrivo sulla scena mondiale di un artefatto come ChatGPT nel Novembre 2022, l'IA di tipo generativo è prepotentemente entrata nel dibattito pubblico e, soprattutto, nella vita quotidiana di individui, organizzazioni e istituzioni. Generatori di testi e immagini, sono a disposizione di professori e professionisti, colletti bianchi e lavoratori della conoscenza e stanno contribuendo a cambiare tanto le forme del lavoro quanto gli ambienti organizzativi e le loro gerarchie.

L'articolo di Francesca Setiffi, Giovanni Ciofalo e Marco Pedroni dal titolo *Università italiana, Docenti e ChatGPT. La zona grigia tra pratiche lavorative e immaginari* si confronta proprio con il tema della collaborazione tra attori umani e non umani nel lavoro accademico e, specificatamente, sul rapporto tra docenti universitari e i Large Language Models (LLM) come ChatGPT. La ricerca mette ben in evidenza le ambiguità percepite sul ruolo dell'intelligenza artificiale di tipo generativo in ambito accademico che giustifica un approccio sostanzialmente cauto e conservativo. L'opinione maggiormente diffusa tra i docenti è di considerare ChatGPT come "innovazione tradizionale" più che un cambio di paradigma, ovvero una ricombinazione e reinvenzione di pratiche tradizionali attraverso l'adozione di nuove tecnologie. In questo immaginario disincantato non si rintracciano segni di resistenza ludista ma piuttosto un forte scetticismo sul concreto impatto degli LLM. Questa prudenza appare in qualche modo distonica rispetto alla narrazione prevalente sui sistemi di intelligenza artificiale. Questi, nel dibattito pubblico, sono spesso descritti (e venduti) come strumenti onnipotenti, capaci di sottrarre o ridurre il nostro potere di agency, come ci racconta nel suo libro "Le macchine di Dio" Helga Nowotny (2022). Tali immaginari della tecnologia algoritmica sono alimentati soprattutto dagli stessi produttori di queste tecnologie e dai principali "araldi" delle stesse, come società di consulenza e think tank, che spesso oscillano nel dipingere scenari altalenanti tra il distopico e il tecnomentusiasmo. La ricerca di Setiffi e colleghi ci restituisce invece uno scenario più credibile e socialmente radicato, misto di scetticismo e cautela, che guida il processo di domesticazione di questa tecnologia nel mondo accademico che loro definiscono come "equilibrio adattivo". In questo contesto si combinano in modo non lineare immaginari diversi sugli impatti di questa tecnologia e narrazioni anche critiche sul suo grado di performatività presunta o prospettata. Si delinea più una "rivoluzione conservativa" che una radicale trasformazione delle pratiche e delle organizzazioni. La logica della collaborazione subordinante dei compiti prevale rispetto a vere pratiche di sostituzione, per cui ChatGPT è definito come un "assistente accademico", più che un attore destinato a prendere il loro posto o a sollevare gli accademici da compiti complessi o gravosi. La fiducia rappresenta ancora una volta la questione princi-

pale su cui anche gli accademici si interrogano nell'uso degli LLM: a fronte della constatazione che siano strumenti assai limitati, il timore è che il loro uso al di fuori di un pieno controllo umano o da una capacitazione responsabile, rischi di produrre effetti non intenzionali e indesiderati che compromettano anche la professionalità e la reputazione dei loro utilizzatori. A queste tecnologie sembra essere attribuita una sorta di "cittadinanza cauta" dentro l'organizzazione accademica che deve ancora sperimentare diversi livelli di collaborazione e accettazione sociale. Emerge altresì compatta la richiesta di una governance pubblica dell'innovazione tecnologica. Le evidenze portate da Setiffi e colleghi ci confermano un elemento cardine degli studi sulle tecnologie: la legittimazione sociale e l'implementazione delle stesse dipende dalla qualità dei processi di traduzione/traslazione nei contesti organizzativi e il ruolo degli intermediari assume una profonda centralità nel dilemma tra sfiducia e radicamento.

2. CONFLITTO E RISIGNIFICAZIONE DEL LAVORO

Dopo aver sottolineato la rilevanza della dimensione spaziale quando si parla di remotizzazione, per capire le trasformazioni del lavoro è importante guardare alle fonti e alle forme del potere in un ecosistema organizzativo ormai ibrido. Una parte rilevante del dibattito si è così concentrato su questioni riguardanti il "potere algoritmico" (Ferrari and Graham, 2021), il "dispotismo algoritmico" (Griesbach et al., 2019) o il "panopticon algoritmico" (Veen et al., 2020) da un lato, e la "resistenza algoritmica" (Bonini e Treré, 2024), l'"*algoactivism*" (Kellogg et al., 2020) e l'"immaginario algoritmico" (Bucher, 2017) dall'altro. In altre parole, alcuni autori sottolineano il controllo esercitato dalla tecnologia sugli attori, mentre altri mettono in evidenza l'agency che gli attori conservano e il modo in cui riescono a eludere tale controllo.

Le piattaforme digitali sono diventate il riferimento empirico privilegiato di tale dibattito, anche in considerazione del fatto che esse non possono esercitare un controllo sugli attori organizzativi tramite forme tradizionali di potere (Fleming e Spicer, 2014). A seguito di analisi tra loro contrastanti, oggi si può affermare via sia un ampio consenso circa l'idea che le piattaforme digitali rappresentino un nuovo modello organizzativo, basato su una struttura eterarchica che coinvolge una vasta gamma di attori (individuali/collettivi, professionali/amatoriali, umani/non-umani) e che promuove processi decentralizzati, distribuiti, ibridi e flessibili, senza alleanze formalizzate o vincoli rigidi (Pais e Stark, 2020).

L'attenzione si è quindi spostata sulle rinnovate modalità di esercizio del potere tra capitale e lavoro, nelle quali si è inserito un nuovo attore: l'utente delle piattaforme. Diversi studi hanno cercato di comprendere come le piattaforme orchestrino una produzione e un processo lavorativo dispersi e frammentati. A tal proposito, una tesi diffusa è che le piattaforme digitali coinvolgano gli utenti direttamente nelle pratiche di controllo (Pais e Stark, 2020; Vallas e Schor, 2020; Gandini, 2019) grazie all'esistenza di infrastrutture valutative (Kornberger et al., 2017) che traducono i dati e i contenuti prodotti dagli utenti in ratings e rankings, che a loro volta strutturano la visibilità e l'opportunità di partecipazione degli utenti stessi. Ciò che manca, tuttavia, sono le pratiche di lavoro e di organizzazione adottate dagli attori che ruotano attorno alle piattaforme: paradossalmente, l'essenzializzazione degli "algoritmi" e la loro trasformazione in forza trainante tanto del controllo organizzativo, quanto della resistenza dei lavoratori, oscurano ulteriormente ciò che i diversi attori concretamente fanno (o sono chiamati a fare) quando entrano in relazione con una piattaforma digitale (Bruni, 2024).

L'articolo di Bonifacio e Peterlongo si propone di andare oltre questa reificazione degli algoritmi concentrandosi sui conflitti che emergono all'interno delle relazioni tra gli attori coinvolti nel processo produttivo delle piattaforme. Queste sono viste quali "punti di produzione decentralizzati" (Gandini, 2019), che trasformano le relazioni sociali tra utenti in fonte del valore e, dunque, potenziale 'luogo' di produzione e accumulazione del capitale. Sulla scorta dei dati raccolti nel corso di due etnografie tra loro indipendenti ma condotte entrambe nell'ambito del food-delivery tra Milano, Torino e Bologna dal 2019 al 2022, gli autori si concentrano sull'altra faccia della decentralizzazione del controllo, ovvero la frammentazione del conflitto. In tal modo, è possibile far luce sui micro-conflitti che permeano le relazioni tra i diversi attori coinvolti nel processo produttivo, scavalcando il semplice nesso rider-algoritmo. In particolare, l'analisi sottolinea tre principali aree di micro-conflittualità: 1) fra rider; 2) fra rider

e clienti; 3) fra rider e ristoranti. Importante notare come, se negli ultimi due casi i conflitti riguardano principalmente la gestione dei tempi e degli spazi relativi all'attesa e alla consegna del cibo, la competizione tra rider genera tensioni e conseguenze anti-solidaristiche. In tal senso, l'articolo sposta l'attenzione dai sistemi algoritmici come agenti di controllo alla più complessa economia politica delle relazioni abilitate dalle piattaforme digitali (Alaimo e Kallinikos, 2024), mostrando come le traiettorie del conflitto si moltiplichino oltre la relazione tra datore di lavoro e forza lavoro. Tuttavia, come gli autori giustamente sottolineano, questo andare oltre il controllo algoritmico non implica un ritorno all'idea delle piattaforme quali strumenti tecnici di intermediazione tra utenti, né una negazione della centralità delle piattaforme. Al contrario, i micro-conflitti descritti sono in qualche modo "progettati": nella misura in cui non si verificano spontaneamente, essi riflettono la struttura di potere sottostante le piattaforme digitali e che plasma le relazioni tra i vari attori coinvolti nel processo di produzione. Le asimmetrie di potere tra clienti, ristoranti e rider sono intrinseche al modello organizzativo della piattaforma e configurate nell'infrastruttura tecnologica (ad esempio, nel sistema reputazionale), ma emergono nell'interazione e si materializzano nelle frizioni e nei conflitti che avvengono nello spazio fisico dove rider, dipendenti dei ristoranti e clienti si incontrano. Lo studio evidenzia così come le piattaforme oscurino l'"antagonismo strutturale" al cuore della relazione tra capitale e lavoro frammentando i luoghi del conflitto e disperdendoli alla periferia del processo produttivo tra una molteplicità di attori, relazioni e pratiche.

Il conflitto, in alcuni casi, investe però anche dimensioni più ampie, che abbracciano il concetto stesso di lavoro. Di ciò offre una testimonianza l'articolo di Alessandro Gandini e Costanza Guazzo, focalizzandosi sulla crescente "tendenza anti-lavoro" che ha acquisito visibilità in particolare durante la pandemia e che trova uno spazio rilevante nel dibattito che ha preso forma all'interno della sotto-comunità presente sulla piattaforma Reddit in relazione alla voce "r/antiwork". Durante e dopo la pandemia, infatti, la riflessione su come e perché lavoriamo è diventata centrale: movimenti come il "quiet quitting" e la tendenza delle "grandi dimissioni" (Coin, 2023) riflettono un allontanamento dall'idealizzazione neoliberista del lavoro e aprono a una ridefinizione del concetto stesso di lavoro quale fonte di indipendenza economica, pianificazione del futuro e costruzione dell'identità individuale e sociale (Bertolini et al. 2022; Gandini, Garavaglia 2023).

La ricerca si è concentrata sui 100 post più votati nella sotto-comunità di Reddit "r/antiwork" tra marzo 2021 e marzo 2022, impiegando un'analisi etnografica del contenuto (Altheide, 1996), che ha permesso di categorizzare e approfondire le principali narrazioni e discussioni. I temi chiave riguardano problemi quotidiani legati al lavoro (soprusi, stipendi bassi e mancanza di sicurezza), reazioni a situazioni di abuso lavorativo, riflessioni sul significato del lavoro e nuovi modi di relazionarsi con esso. L'analisi condotta dagli autori rivela come la pandemia abbia accelerato la riflessione sul significato del lavorare e alimentato il sentimento di tradimento verso quanto promesso dall'etica neoliberista del lavoro. Specie tra i giovani, ciò porta a un diffuso rifiuto del "sacrificio personale" a favore del lavoro e alla rivendicazione di una maggiore sicurezza economica. Nonostante la carenza di dati empirici sul fenomeno "anti-lavoro" e sul significato del lavoro post-pandemia, l'articolo evidenzia come piattaforme digitali quali Reddit possano rappresentare spazi importanti per l'organizzazione e la negoziazione di nuovi significati del lavoro, gettando i semi di una nuova etica lavorativa, che combina il concetto neoliberista di auto-realizzazione con la percezione di un futuro sempre più incerto, e che antepone il benessere personale alla carriera.

3. PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE, ESCLUSIONE, MARGINALIZZAZIONE

La letteratura ha variamente e ampiamente documentato come i processi di digitalizzazione spesso reiterino vecchie disuguaglianze (ad es., in termini di classe, genere e età) e possano generarne di nuove (ad es., in termini di asimmetrie informative) (Sartori, 2006; Sartori e Aiello, 2024). Per quanto riguarda la presenza di uomini e donne, ad esempio, la maggior parte degli studi riscontra come esista una segregazione di genere occupazionale e settoriale che segue il modello del più ampio mercato del lavoro (Berg et al. 2018; Eurofound 2015; Huws, Spencer e Coates 2019). In Europa, inoltre, la proporzione di donne diminuisce con l'aumentare dell'intensità del lavoro sulla piattaforma e il genere influenza il tipo di servizi forniti: lo sviluppo software e il trasporto sono i servizi più

dominati dagli uomini, mentre la traduzione e i servizi in loco sono quelli in cui si concentrano maggiormente le donne (Pesole et al. 2019). Tale risultato trova riscontro anche nel rapporto dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, che mostra come le donne si concentrino nei servizi legali, nella traduzione e nella scrittura e siano invece sottorappresentate nel settore tecnologico e dell'analisi dei dati (ILO 2021).

Se poi spostiamo lo sguardo verso piattaforme che operano in settori tipicamente connotati al femminile (in particolare, nel lavoro domestico e nell'assistenza a minori o anziani) e in cui la precarietà è la norma, vediamo come le piattaforme contribuiscano alla formalizzazione dell'impiego, ad esempio dando alle lavoratrici i mezzi per registrare le ore di lavoro, controllare i pagamenti, e segnalare i datori di lavoro scorretti. Al tempo stesso, le piattaforme riproducono molti aspetti dell'informalità tipici del lavoro domestico, inclusa l'incertezza riguardo ai requisiti e alle regole imposte dai datori di lavoro e la mancanza di accesso alle protezioni sociali (Van Doorn 2020). Sebbene il lavoro di piattaforma possa sembrare neutro dal punto di vista del genere, gli spazi offline in cui viene effettivamente svolto il lavoro, lo status occupazionale e le condizioni di lavoro non lo sono. Il lavoro domestico e di cura si svolge principalmente nelle case private o negli spazi di lavoro dei datori di lavoro, che sono nascosti agli occhi del pubblico. Il lavoro svolto in questi spazi privati è comunemente categorizzato come femminile e di conseguenza poco apprezzato, svalutato e non riconosciuto, poiché percepito come parte integrante delle attività di cura che le donne svolgono tradizionalmente (Webster 2016; Altenreid 2020). Infine, il lavoro domestico coinvolge vari legami affettivi e le economie affettive strutturano anche le dinamiche di lavoro nella cura dei bambini e degli anziani: ci si aspetta che i caregiver estendano le loro ore di lavoro in base alle esigenze emotive delle persone che assistono e dei loro familiari. Gli studi di genere hanno dimostrato l'importanza dell'*emotional work* nel soddisfare i clienti e i datori di lavoro (Hochschild 1983). Tuttavia, oggi attraverso i sistemi di valutazione online la supervisione del lavoro viene delegata ai clienti (De Stefano 2016; Rosenblat e Stark 2016; Pais and Stark, 2020), che attraverso i social media possono scrutare vari aspetti della vita personale e professionale dei caregiver e dei lavoratori domestici (Mateescu e Nguyen 2019; Van Doorn 2020).

L'articolo di Giovanni Amerigo Giuliani e Rebecca Paraciani presente in questo numero si inserisce in tale dibattito concentrandosi sull'analisi dei profili di 200 addetti alle pulizie registrati su Yoopies.it (piattaforma di servizi a domicilio, dal baby-sitting alle pulizie) in quattro città italiane (Bologna, Firenze, Milano, Roma). Quello delle pulizie rappresenta un lavoro che per antonomasia viene percepito e considerato come non qualificato e che può essere svolto da chiunque (Browne, Misra 2003): è a bassa retribuzione, non conferisce status sociale, non è un lavoro di qualità, non richiede un'istruzione (Zock 2005). I risultati, purtroppo, non lasciano spazio a dubbi o interpretazioni diverse: il 97% degli operatori di pulizia è costituito da donne, confermando l'ipotesi che la segregazione di genere tipica di alcuni lavori nel mondo offline si riproduca anche online. Le barriere di accesso aumentano inoltre per i lavoratori stranieri e in particolare per coloro che non parlano italiano, limitando così la presenza di lavoratrici straniere. Infine, la piattaforma funziona come un "livellatore di prezzi" verso il basso. La piattaforma, concludono gli autori, non riduce dunque le stigmatizzazioni associate al lavoro di pulizia e non attenua le disuguaglianze di genere ed etnia, anzi tende a renderle visibili online e a creare ulteriori difficoltà per le categorie più vulnerabili.

La digitalizzazione, tuttavia, può produrre effetti di esclusione e marginalizzazione non solo nel mercato del lavoro, ma anche all'interno dei servizi legati alla pubblica amministrazione. L'articolo di Fabio Maria Esposito, in proposito, muove da una prospettiva teorica legata all'Actor-Network Theory (ANT), al fine di mostrare come la digitalizzazione non sia una questione tecnica, ma un fenomeno sociotecnico che riconfigura le relazioni tra cittadini e istituzioni. In una prospettiva ANT, infatti, tecnologie e innovazioni non sono mai strumenti neutri, ma attori che interagiscono e intervengono nelle pratiche sociali e organizzative (Latour, 2005). Il Servizio Pubblico di Identità Digitale (SPID) è l'interessante artefatto digitale presentato dall'autore. Sulla base di un lavoro di ricerca della durata di due anni e che si è costruito necessariamente a cavallo di tecniche eterogenee, tanto online (su tutte, la tecnica del *walkthrough* – CIT) quanto offline (osservazione; interviste semi-strutturate; esame di documenti ufficiali, ma anche post sui social network), Esposito mostra come i cittadini debbano possedere specifiche risorse materiali e competenze per avere accesso alla propria identità digitale. L'accesso a SPID, infatti, presuppone il possesso di uno smartphone, un computer o un tablet, la possibilità di accedere a internet e la capacità di orchestrare

e mettere in relazione tra loro varie risorse digitali (email, app, codici OTP). Tali risorse e competenze non sono uniformemente distribuite, creando così una disparità: specialmente per chi ha scarse competenze digitali o ridotto accesso alle tecnologie, SPID si costruisce come ostacolo nell'accedere ai servizi. Molti utenti incontrano difficoltà già nelle prime fasi di registrazione (come la scansione dei documenti o la creazione delle credenziali d'accesso), ed anche la fase di verifica dell'identità e scelta di un "fornitore di identità" (il cosiddetto *Identity Provider*) rappresenta un'ulteriore barriera per gli utenti meno esperti. La ricerca evidenzia come SPID si basi quindi su una logica di "esternalizzazione delle responsabilità", che chiama i cittadini a farsi carico della gestione della propria identità digitale e delle risorse necessarie ad attivarla e mantenerla aggiornata nel tempo. È la stessa logica alla base del funzionamento delle piattaforme digitali, che tipicamente coinvolgono gli utenti in un lavoro attivo di mobilitazione e articolazione di diverse risorse, materiali e immateriali, necessarie a dare forma al servizio offerto dalla piattaforma e ad adattarlo a specifici contesti situati (Bruni e Esposito, 2019a, 2019b). Ciò segnala come i processi di digitalizzazione nella PA si muovano nella direzione di una piattaformaizzazione delle infrastrutture (Plantin et al., 2018; Borghi, 2021), che quindi non risultano più regolate amministrativamente e centralmente secondo l'interesse pubblico, ma inglobano al loro interno attori privati mossi dal profitto e dalla competizione di mercato.

In conclusione, Esposito sottolinea l'emergere di quella che definisce come *screen-level bureaucracy* e che tuttavia non comporta una semplificazione delle procedure, quanto una diversa distribuzione delle responsabilità e delle risorse, che può esacerbare le disuguaglianze esistenti ed introdurre di nuove. Se infatti alcune disuguaglianze legate allo SPID (come il possesso di dispositivi e competenze digitali) si riferiscono al ben noto concetto di *digital divide*, altre riguardano più strettamente l'accesso alle risorse necessarie per la piena connettività digitale (ad esempio, account di posta elettronica, carte SIM, firme digitali) e la capacità di coordinare vari elementi del mondo fisico e digitale (ad esempio, documenti, codici OTP, codici QR e webcam). L'ascesa della *screen-level bureaucracy* (in contrapposizione alla *street-level bureaucracy*) si lega così all'emergere di nuove disuguaglianze "connettive" (Bruni e Esposito, 2022) e sottolinea l'importanza di progettare sistemi di welfare veramente inclusivi.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Alaimo, C., Kallinikos, J. (2024) *Data Rules: Reinventing the Market Economy*. Cambridge, MA, MIT Press.
- Aloisi, A., De Stefano, V. (2020). *Your boss is an algorithm: Artificial intelligence, platform work, and labour*. Oxford: Hart Publishing.
- Altenreid M. (2020). *The platform as factory: Crowdwork and the hidden labour behind artificial intelligence*, in «Capital&Class» 44(2), pp. 145–158.
- Altheide, D. L. (1996), *Ethnographic content analysis*, in «Qualitative Media Analysis», 13-23.
- Arcidiacono D, Farinella D (2023). *Beyond formality. The informalisation and tertiarisation of labour in the gig economy*. In Ness, I (ed.) *The Routledge Handbook of the Gig Economy*. New York: Routledge, pp.246–257.
- Barbrook R., Cameron A. (1996). *The Californian Ideology*, in «Science as Culture», 6(1):44-72.
- Berg, J., Rani, U., Furrer, M., Harmon, E., Silberman, M.S. (2018). *Digital Labour Platforms and the Future of Work: Towards Decent Work in the Online World*, Geneva: ILO.
- Bertolini S., Fullin G., Goglio V., Pacetti V., Tosi S., Vercelli M. (2022). *Il lavoro da remoto alla prova dell'emergenza: implicazioni sociali ed organizzative*, in «Cambio. Rivista sulle Trasformazioni Sociali», 11(22), 69–82.
- Bonini, T., Treré, E. (2024). *Algorithms of resistance: The everyday fight against platform power*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Borghi, V. (2021). *Capitalismo delle infrastrutture e connettività. Proposte per una sociologia critica del mondo a domicilio*, in «Rassegna Italiana di Sociologia» (ISSN 0486-0349) Fascicolo 3, luglio-settembre, doi: 10.1423/101989.
- Browne I., Misra J. (2003). *The intersection of gender and race in the labor market*, «Annual review of sociology», 29(1), 487-513.

- Bruni, A. (2005). *La socialità degli oggetti e la materialità dell'organizzare: umani e non-umani nei contesti lavorativi*, in «*Studi Organizzativi*», 1.
- Bruni, A. (2020). Organizzazione e lavoro. In P. Magaudda, F. Neresini (a cura di), *Gli studi sociali sulla scienza e la tecnologia*. Bologna: Il Mulino.
- Bruni, A. (2024). *At the Core of Science and Technology: Work and Organization in STS*, in «*Tecnoscienza – Italian Journal of Science and Technology Studies*», 2.
- Bruni, A., Esposito, F. M. (2019a). “*It obliges you to do things you normally wouldn't*”: *Organizing and consuming private life in the age of Airbnb*. In «*Partecipazione e conflitto*», 12(3), 265–290.
- Bruni, A., Esposito, F. (2019b). Digital platforms: Producing and infrastructuring users in the age of Airbnb. In U. Meyer, S. Schaupp, D. Seibt (Eds.), *Digitalization in industry: Between domination and emancipation* (pp. 85–110). Cham: Palgrave Macmillan.
- Bruni, A., Esposito, F.M. (2022). *Digital Platforms and 'Connective' Inequalities: The Case of Airbnb*, in Jaworski, J.A. (ed.), in «*Advances in Sociology Research*» (vol. 39), Nova Science, New York.
- Bucher, T. (2017). *The algorithmic imaginary: exploring the ordinary affects of Facebook algorithms*, in «*Information, Communication & Society*» 20(1): 30–44.
- Callon, M. [1986], *The Sociology of an Actor-Network: The Case of the Electric Vehicle*, in M. Callon, J. Law e A. Rip (a cura di), *Mapping the Dynamic of Science and Technology*, London, McMillan, pp. 19-34.
- Callon, M. (1999). *Actor-Network Theory—The Market Test*. In «*The Sociological Review*», 47(1_suppl), 181-195.
- Cingolani, P. (2021). *La colonisation du quotidien. Dans les laboratoires du capitalisme de plateforme*. Paris-Amsterdam: Éditions
- De Stefano, V. (2016), *L'ascesa della forza lavoro just-in-time: lavoro su richiesta, lavoro collettivo e protezione del lavoro nella gig-economy*, in «*Comparative Labour Law & Policy Journal*», 37: 471–504.
- Esposito, E. (2022). *Comunicazione artificiale: come gli algoritmi producono intelligenza sociale*, Milano, Bocconi University Press
- Ferrari, F., Graham, M. (2021), *Fissures in algorithmic power: Platforms, code, and contestation*, in «*Cultural Studies*» 35(4-5): 814-832.
- Fleming, P., Spicer, A. (2014), *Power in Management and Organization Science*, in «*The Academy of Management Annals*», 8(1): 237–298.
- Floridi, L. (2015). *The Onlife Manifesto*, Springer, London
- Fraser, N. (2013). *A triple movement: Parsing the politics of crisis after Polanyi*. In «*New Left Review*», 81: 119-132.
- Gandini, A. (2019). *Labour process theory and the gig economy*, in «*Human Relations*», 72(6), 1039–1056.
- Gandini, A., Garavaglia, E. (2023). *'Another work routine is possible': everyday experiences of (unexpected) remote work in Italy*, in «*Culture and Organization*», 29(5), 397-415.
- Geels, F. (2020). *Micro-foundations of the multi-level perspective on socio-technical transitions: Developing a multi-dimensional model of agency through crossovers between social constructivism, evolutionary economics and neo-institutional theory*. In «*Technological Forecasting and Social Change*», 152, 119894,
- Giannini, M., Imperato, D. (2021). *Telelavoro ed efficienza produttiva: la gestione e la regolazione dei rapporti di telelavoro*, in «*Economia & lavoro*», 34, 1, 81-98.
- Grassi, E. (2024). *Tecnotopie. Per una epistemologia simbolica degli algoritmi intelligenti*, in «*Im@go*», 23, 39-54.
- Griesbach, K., Reich, A., Elliott-Negri, L., Milkman, R. (2019). *Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work*, in «*Socius*», 5, pp. 1-15.
- Hafermalz, E., Riemer, K. (2020). *Interpersonal connectivity work: Being there with and for geographically distant others*, in «*Organization Studies*», 41(12), 1627-1648.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feelings*, Berkeley, CA, University of California Press.
- Huws, U., Spencer, N.H., Coates, M. (2019). *The Platformisation of Work in Europe*, Brussels, Foundation for European Progressive Studies.

- Jungerson, N. (2012). *When Atoms Meet Bits: Social Media, the Mobile Web and Augmented Revolution*, in «Future Internet», 4, 83-91; doi:10.3390/fi4010083
- Keen, A. (2007). *The Cult of the Amateur*, Nicholas Brealey Publishing, London.
- Kellogg, K. C., Valentine, M., & Christin, A. (2020). *Algorithms at work: The new contested terrain of control*, in «Academy of Management Annals», 14(1), 366–410.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social*, in «Política y Sociedad», 2006, 3, 3, 127-130.
- Leonardi, P., Nardi, B., Kallinikos, J. (a cura di.) (2012). *Materiality and organizing: Social interaction in a technological world*. Oxford University Press.
- Mateescu, A., Nguyen, A. (2019). *Algorithmic management in the workplace*. New York, NY: Data & Society.
- Mathieu, J.E., Tannenbaum, S.I., Donsbach, J. S., Alliger, G.M. (2014). *A Review and Integration of Team Composition Models: Moving Toward a Dynamic and Temporal Framework*. In «Journal of Management», 40(1), 130–160. <https://doi.org/10.1177/0149206313503014>
- Morozov, E. (2012). *Net Delusion: The Dark Side of Internet Freedom*, Public Affairs, New York.
- Nowotny, H. (2022). *Le macchine di Dio. Gli algoritmi predittivi e l'illusione del controllo*. Luiss Pensiero Libero, Roma.
- Pais, I., Stark, D. (2020). *Algorithmic management in the platform economy*, in «Sociologica», 1, 47-72.
- Plantin, J.C., Lagoze, C., Edwards, P. N., Sandvig, C. (2018). *Infrastructure studies meet platform studies in the age of Google and Facebook*, in «New Media & Society», 20(1), 293–310.
- Rosenblat, A., Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. In «International Journal of Communication», 10, 3758–3784.
- Russell, S., Norvig, P. (2014). *Artificial Intelligence: A Modern Approach*, Pearson, London
- Sartori, L., Aiello, G. (2024). Economia digitale e consumi. Algoritmi, piattaforme e disuguaglianza, in: *Teoria sociale e consumi*, Bologna, Il Mulino, pp. 161 – 188.
- Sartori, L. (2006), *Il divario digitale: Internet e le nuove disuguaglianze sociali*, Il Mulino, Bologna.
- Sartori, L., Piva, R. (2025). *Generative AI for healthcare and education: The good, the bad and the unknown*, in Handbook of Human-AI Collaboration (a cura di) M. Chetouani, A. Nowak, P. Lukowicz, Berlin, Springer.
- Schaefer, K.E., Chen, J.C., Szalma, J.L., Hancock, P.A. (2016). *A Meta-Analysis of Factors Influencing the Development of Trust in Automation: Implications for Understanding Autonomy in Future Systems*, in «Human Factors», 58(3), 377–400. <https://doi.org/10.1177/00187208166634228>
- Stark, D., Watkins, E.A. (2018). *The möbius organisational form: Make, buy, cooperate, or coo-opt*, in «Sociologica», 12(1): 65–80.
- Terranova, T. (2022). *After the Internet: Digital Networks between Capital and the Common*, Semio Text, Boston.
- Ulfert, A.S., Antoni, C. H., Ellwart, T. (2022). *The role of agent autonomy in using decision support systems at work*, In «Computers in Human Behavior», 106987.
- Vallas, S., Schor, J.B. (2020). What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy, in «Annual Review of Sociology», 46(1): 273–294.
- van Dijck, J., Poell, T., de Waal, M. (2018). *Platform Society*. OUP, Cambridge.
- Van Doorn, N. (2020), *Stepping stone or dead end? The ambiguities of platform mediated domestic work under conditions of austerity. Comparative landscapes of austerity and the gig economy: New York and Berlin*, in D. Baines and I. Cunningham (eds.), Working in the Context of Austerity: Challenges and Struggles, Bristol, Bristol University Press, pp. 49–69.
- Veen A., Barratt T., Goods C. (2019). Platform-Capital's 'Appetite' for Control: A labour process analysis of food-delivery work in Australia, in «Work, Employment and Society», 34(3): 388-406.
- Webster, J. (2016). *Microworkers of the gig economy: Separate and precarious*, in «New Labor Forum», 25(3), pp. 56–64.
- Yuan S., Anol B., Qingguo, M. (2009). *Extending technology usage to work settings: The role of perceived work compatibility in ERP implementation*, in «Information & Management», 46 (6): 351-356.
- Zock, J. P. (2005). *World at work: cleaners*, in «Occupational and environmental medicine», 62(8): 581-584.