DOPPIOZERO

La vita frictionless

Simone Di Biasio

24 Febbraio 2021

«Ritorniamo però all'automobile. Forse abbiamo già la forma che la sostituirà: lavorare in casa, senza più bisogno di dover andare al posto di lavoro. Quando la gente potrà lavorare, o dirigere un'azienda, o concludere gli affari stando in casa, l'auto sarà finita. L'auto attuale non sarà dunque sostituita da un nuovo tipo di veicolo, ma da un nuovo tipo di lavoro». È il 1972 e Marshall McLuhan rilascia un'intervista al giornalista Rai Empedocle Maffia (ora in Gianpiero Gamaleri, *Marshall aveva ragione*, Armando, Roma, 2021). Quasi cinquanta anni fa il "guru dei media" si lanciava in una previsione sperticata del futuro prossimo. Ma è oggi, è quanto sta accadendo in questi ultimi mesi di convivenza con la pandemia e di convivenza con il lavoro. Perché abbiamo sperimentato un nuovo abitante delle nostre stanze, un coinquilino che si è aggiunto nelle nostre case: lo *smart working* , com'è stato impropriamente definito. Impropriamente perché *smart working* è prima di tutto *remote working*, semplicemente "lavoro da remoto", da casa, senza dover prendere l'automobile, o altri mezzi per spostarsi. E come ha cambiato questa condizione le nostre abitudini, le nostre relazioni? O non le ha cambiate affatto? «Ma non è troppo presto per scrivere adesso di *remote working* ? […]

Occorre immediatamente affrontare la questione prima che una relazione esclusiva con la tecnologia plasmi i nostri comportamenti, modifichi le abitudini come già accaduto in profondità – ad esempio – nella relazione che l'essere umano ha stabilito con i social network (ma sarebbe meglio dire subìto). Non è troppo presto perché questo è l'esatto momento in cui la trasformazione del nostro modo di lavorare sta modellandosi, sta prendendo forma. Si tratta di settimane decisive, al massimo mesi, di sicuro non anni». A scriverlo è Nicola Zamperini, uno dei massimi esperti in Italia di digitale, e per capirlo basta seguire il suo blog "Disobbedienze", che prende forma (e titolo) a partire da un libro uscito un paio di anni fa, *Manuale di disobbedienza digitale* (Castelvecchi). Oggi

Zamperini torna a dirci qualcosa di cogente con il volume da cui è tratta la riflessione sul *remote working*, *Lavorare (da casa) stanca* (Castelvecchi, 2020).

Uno degli aspetti delle riflessioni di Zamperini è che a scrivere non è un uomo "soltanto" imbevuto di tecnologia o di competenze digitali, ma innanzitutto un uomo di lettere, un ricercatore impregnato di materia letteraria. Il riferimento a Cesare Pavese, difatti, non è soltanto una curiosa e felice trovata da "titolo", un effetto giornalistico, ma rappresenta un vero e proprio terreno, un humus dal quale far germinare il suo pensiero: nella poesia dell'autore di *Lavorare stanca*, nella visionarietà e universalità che sono proprie della poesia *tout court*, Zamperini pesca il nesso con la contemporaneità, e il risultato è straordinario, illuminante. È «Mutato il colore del mondo», scriveva nel 1936 Pavese, mentre «Anche il sole trascorre remoto» (in "Mito"), laddove oggi noi soli trascorriamo da remoto. Come non vedere la nostra attuale misera condizione in questo verso del poeta torinese: attorno a noi giunge «un fioco ronzio che è il lavoro del mondo» (da "Il figlio della vedova"), assieme a «un'ansia inesausta di contatti e sapori» (da "La cena triste").

Zamperini attinge all'antico per parlare del nuovo, ci ricorda in una certa maniera che le nostre cose, le nostre vicende sono cicliche, vichianamente: mutano gli strumenti, le attrezzature, ma non mutano le nostre paure, non la paura in sé che sempre ha accompagnato il progresso, l'evoluzione, o semplicemente la storia dell'uomo. «"Natura di cose altro non è che nascimento di esse in certi tempi e con certe guise", così, in un celebre postulato, Giambattista Vico. […] Troppo spesso abbiamo assistito a una pigrizia al momento del "nascimento" delle cose tecnologiche, troppo spesso abbiamo accettato che la pianta della nostra relazione con lo spazio digitale prendesse forme e rilievi indicati dalla luce della progettazione e dall'ombra del design». Per questo, ci suggerisce acutamente Zamperini, «ciò che non dobbiamo fare, ed è la ragione ultima di questo testo, è trasferire dal piano della necessità a quello delle scelte, della futura stabilità – quindi della cosiddetta "nuova normalità" – il complesso delle decisioni adottate in questo periodo». In altre parole: lo *smart working*, come altre "limitazioni", al momento sono una necessità, ma quando la pandemia sarà trascorsa – perché un giorno o l'altro dovrà finire – a noi spetta decidere se quelle decisioni emergenziali siano da continuare ad applicare. Se così avvenisse, avremo trasformato la necessità in una scelta – continuare a lavorare da casa, anche se possibile riprendere a farlo in ufficio, ad esempio – e dovremo essere bravi a

capire se sarà una scelta davvero intenzionale o se avremo lasciato che quella necessità sfumasse da sé in scelta.

Quella citazione iniziale di McLuhan probabilmente in pochi la ricordano. Ma la verità è che in pochi oggi ricordano McLuhan piuttosto che i suoi slogan divenuti gergo comune. Un'altra opera che prende spunto dai lavori dello studioso canadese è altrettanto introvabile, pubblicata in Italia nel 1995 (dieci anni dopo l'uscita negli USA) e mai più ristampata: si tratta di *Oltre il senso del luogo* di Joshua Meyrowitz (Baskerville, Bologna, 1995). Per comprenderne la portata leggiamo questo passo che l'autore scrive nella prefazione:

«Tradizionalmente, gli individui erano isolati non solo fisicamente, ma anche emotivamente e psicologicamente, da locali, edifici e quartieri. Oggi, la delimitazione fisica degli spazi ha meno importanza perché l'informazione può attraversare le pareti e percorrere lunghe distanze a grande velocità. Di conseguenza il *dove* ci si trova è sempre meno legato alle proprie conoscenze ed esperienze. I media elettronici hanno modificato il significato del tempo e dello spazio nell'interazione sociale. Certamente, la presenza fisica e il contatto sensoriale diretto rimangono forme primarie dell'esperienza. Ma oggi le sfere sociali definite da pareti e cancelli rappresentano solo un tipo di ambiente di interazione. Basta la presenza di una telecamera, di un microfono, o anche di un telefono, perché le pareti della fortezza più inespugnabile non possano più definire un ambiente sociale davvero isolato.

NICOLA ZAMPERINI

MANUALE DI DISOBBEDIENZA DIGITALE

macrolibrarsi.it



CASTELVECCHI

I media elettronici influiscono sul comportamento sociale – non attraverso il potere dei loro messaggi ma mediante la riorganizzazione degli ambienti sociali in cui le persone interagiscono e indebolendo il rapporto, un tempo stretto, tra luogo fisico e “luogo” sociale. […] Essendosi perduto il vecchio “senso del luogo”, si acquistano nuovi concetti di identità e di comportamento sociale adeguato. […] Il comportamento, in una determinata situazione, dipende anche da dove *non* si è e da chi *non* c’è».

Se n’è accorto anche uno degli uomini più potenti e più influenti del pianeta: non un politico, ma forse più di un politico. Zuckerberg, il fondatore di Facebook, mostra una straordinaria lucidità anche in questo periodo storico così nebuloso, affiancando l’analisi delle opportunità e dei rischi connessi al *remote working*: «Negli ultimi decenni, la crescita economica negli Stati Uniti è stata piuttosto concentrata, con le grandi aziende che assumono spesso in una manciata di aree metropolitane. Ciò significa che ci siamo persi un sacco di persone di talento solo perché vivevano al di fuori di un importante hub tecnologico. [Ma] sono preoccupato per i legami sociali più deboli tra colleghi, specialmente per i neo-assunti; rimane poi una domanda aperta, cioè capire se i gruppi di persone siano meno creativi quando non sono fisicamente insieme».

Sono questioni apertissime e dirimenti perché «nell’immediato futuro, l’ufficio fisico non avrà soltanto la concorrenza della casa, e alcune aziende californiane stanno fin d’ora mettendo a disposizione luoghi virtuali in cui ricreare uno spazio per lavorare. Si tratta di ambienti progettati in realtà virtuale, come quello che fa Spatial. Una società che ricrea un ambiente di lavoro completamente immersivo, nel quale gli impiegati, trasformati in avatar, grazie ai visori AR e VR49 si muovono, illustrano su lavagne digitali progetti, scrivono post-it e condividono video. L’elemento innovativo risiede nella possibilità di utilizzare un software come quello di Spatial direttamente dalla propria abitazione. E poche cose appaiono così proiettate nel futuro come applicazioni simili a questa, sistemi ormai alla portata di tutti che despazializzano radicalmente il luogo di lavoro, collocandolo in una dimensione anonima e virtuale». Oppure succede che «aziende tecnologiche come Verge Sense – una start up di San Francisco – offrono un mix di hardware (telecamere a infrarossi) e software che calcolano quante persone sono simultaneamente presenti in una stanza, e se rispettano le distanze di sicurezza. L’intelligenza artificiale, collegata alle piccole telecamere disseminate in tutto l’ufficio, rileva il numero di impiegati, se le persone si avvicinano troppo scatta una specie di allarme. Sullo smartphone di un

responsabile compare una notifica, un alert, che impone di fare qualcosa. Di allontanarle». La fantascienza non è più quella di una volta.

Oggi la pandemia, scrive Zamperini, «sta funzionando da acceleratore di trasformazioni sociali»: dopo il *mobile first* e il *digital first*, ecco il *remote first*. Vale a dire che «lo stato di necessità derivante dalla pandemia ha prodotto la "versione Beta", la versione sperimentale e massiva del lavoro da remoto», e a questa versione (con questa versione), naturalmente, ci abbiamo lavorato noi. «Siccome il lavoro da remoto è un lavoro in cui la macchina, il software, determina la relazione tra l'uomo e la sua professione, è da lì che bisogna partire. Dai software, dalle macchine, dalle piattaforme e dagli effetti che essi producono sui lavoratori. La pandemia costituisce un reagente che sta mettendo alla prova la resistenza di tanti costrutti culturali, per lo più recenti. Sopravvivono al sentiero stretto, che l'umanità sta attraversando, soltanto le analisi e le idee che non invecchiano precocemente di fronte a un simile sconvolgimento socio-economico. L'osservazione del lavoro da remoto va fatta alla luce di questa minima eppure essenziale avvertenza».

Zamperini con questo saggio che tutti dovremmo leggere, indipendentemente dal lavoro (da remoto) che svolgiamo, compie una operazione simile proprio a quella che McLuhan ha tentato per tutta la sua vita: renderci visibile l'ambiente in cui operiamo. Un'operazione solitamente impraticabile: quanti di noi ogni giorno si accorgono dell'aria in cui ci muoviamo? È la vecchia storia del pesce rosso non consapevole dell'acqua in cui nuota semplicemente perché la considera un fatto naturale e immutabile. E se storciamo il naso di fronte all'analogia tra aria e mass media, tra natura e artificio, forse pochi sanno che circa il 50% dell'azoto presente nel nostro corpo è di origine artificiale, come riporta Benjamin Labatut nello splendido libro *Quando abbiamo smesso di capire il mondo* (Adelphi, Milano, 2021).

Un'altra caratteristica dello stile – e dello stile di ricerca – di Zamperini è di unire sempre alla riflessione una serie di proposte, evitando che qualcuno si chieda: d'accordo, e allora? Enrico Moretti spiega che «una delle fondamentali ragioni per cui il settore dell'innovazione, diversamente da quello dell'industria manifatturiera, crea un numero così rilevante di posti è che resta a tutt'oggi un

settore ad alta intensità di lavoro umano». Se ciò è vero, allora Zamperini propone di «mettere mano alle ventitré università pubbliche del Sud Italia, magari provando a orientarne la specializzazione nei settori a maggiore coefficiente innovativo». È solo una delle proposte, ma forse tra le più urgenti e applicabili.

«Quando una nuova tecnologia irrompe nelle nostre vite – spiega infine Zamperini – l'utilizzo del linguaggio che la presenta rivela sempre quella patina di marketing che poggia su lessico seducente e mitopoiesi. Abbiamo costruito collettivamente il racconto di un nuovo modo di lavorare: più facile, comodo, con una enorme riduzione degli attriti.

Che in inglese diventa *frictionless*: altro termine utilizzato con particolare frequenza quando le aziende presentano un nuovo software che guarisce dalla pesantezza della fisicità; quando si tratta di estrarre dati senza che gli utenti se ne accorgano o quando l'acquisto su una piattaforma risulta così facile che sembra, appunto, senza attriti. […] Nell'esempio di Amazon Go, vale la pena sottolineare che un supermercato comodo e veloce e senza casse è anche un supermercato senza cassieri: fateci caso, quando si esalta l'assenza di attrito di solito si sottintende la fine di una fisicità nella relazione con un altro umano. […] Le piattaforme di videoconferenza e videochiamata hanno consentito tutto questo, hanno consentito al lavoro e al corpo di chi lavora di essere *frictionless*». Per questo l'imperativo appare quanto mai chiaro: «nel momento in cui il nuovo Coronavirus verrà sconfitto con un vaccino, alla trasformazione del lavoro da remoto dovrà corrispondere uno sforzo enorme, prolungato nel tempo, per cementare ciò che ha rischiato di allentarsi nei mesi in cui il distanziamento era tanto sociale quanto individuale».

Viene in mente lo "sforzo" di una delle protagoniste del mockumentary Netflix *Death to 2020*, tra le cinque prescelte nel mondo a rappresentare l'"uomo medio": «Io vivo da sola e dopo un po' mi sono sentita così sola che ho sviluppato appositamente un disturbo di personalità multipla per potermi tenere compagnia. Ma poi ho dovuto cercare di mantenere due metri di distanza da me stessa. Non so se ci avete mai provato, ma è un vero incubo. Così ho iniziato con le videochiamate, per avere una vita sociale. Ne ho fatte così tante che ormai mi blocco anche dal vivo». Fa sorridere, perché non possiamo non sorriderne, ma quello è un finto documentario, mentre la nostra non è una vita finta. O almeno non lo era. «Val la pena esser solo, per essere sempre più solo?».

Se continuiamo a tenere vivo questo spazio è grazie a te. Anche un solo euro per noi significa molto.
Torna presto a leggerci e SOSTIENI DOPPIOZERO

NICOLA ZAMPERINI

LAVORARE (DA CASA) STANCA

RISCHI E OPPORTUNITÀ DELLO SMART WORKING

CASTELVECCHI