

Giorgio inizia la giornata lavorando in banca: compila i moduli F24 per le tasse, versa gli assegni, monitora come vanno gli investimenti. Poi va a fare il benzinaio in una stazione di servizio: controlla l'olio, pulisce i vetri, fa il pieno. Nel pomeriggio, Giorgio va a fare il commesso in un supermercato: rileva i prezzi con lo scanner, imbusta la spesa, calcola il conto. E la sera, quando torna a casa, si mette al computer per rispondere ai quesiti degli utenti, dando consigli tecnici sul sito di un produttore di smartphone. Giorgio non è uno dei tanti precari che, per vivere, deve districarsi in una miriade di lavoretti. Tanto più che non gli vengono pagati: sono le mansioni che svolge ogni giorno, per risparmiare (il self service dal benzinaio o al supermercato), per passione (forum sul Web), o perché non c'è altra scelta (le operazioni in banca). Giorgio, insomma, è tutti noi. Nelle nostre giornate, infatti, si sono insinuate tante mansioni che non abbiamo mai contrattato: non sono attività che facciamo per generosità, ma per un tornaconto, tangibile o meno. Ma fino a che punto sono vantaggiose per noi?

DRAGO SPUTAFUOCO. Il sociologo statunitense Craig Lambert le ha chiamate "lavoro ombra", titolo del suo libro pubblicato da Baldini & Castoldi. «Questo tipo di lavoro», dice, «è come un drago sputafuoco attivo 24 ore su 24. Nel secolo scorso, l'economista John Maynard Keynes prevedeva che entro il 2028 le persone, grazie ai progressi nell'automazione, avrebbero lavorato solo 3 ore al giorno. Il nostro problema principale, insomma, sarebbe stato come impiegare tanto tempo libero. Invece quell'abbondanza non è mai arrivata: siamo tutti superimpegnati. E, complici gli smartphone che vibrano a qualsiasi ora del giorno, i confini fra lavoro e svago spariscono sempre più». Ma da dove arriva il lavoro ombra? Come influenza la nostra vita? Possiamo evitare di trasformarci in schiavi inconsapevoli?

La principale fonte di questi lavori extra è la tecnologia. Molte innovazioni che nascono per alleggerire le fatiche, spesso ne creano di nuove. Pensiamo a quanto sta accadendo nelle banche: il Web ha velocizzato le operazioni finanziarie; ▶

CARICATORI E MONTATORI. Chi compra mobili economici deve accollarsi il trasporto e il montaggio. Risparmia soldi, ma non tempo.

Dai self service ai moduli sul Web, la nostra vita si è riempita di impegni non retribuiti. Ecco quali sono. E come possiamo difenderci.

LAVORIAMO GRATIS



IL TEMPO LIBERO? NON È UN DIRITTO

FINE SETTIMANA. Sarà pure sacro, ma il tempo libero non è un diritto: quindi, se qualcuno ve lo ruba non avete diritto a risarcimenti. Nessuna legge, infatti, tutela il tempo libero. Costituzione compresa. Lo ha ribadito la Corte di Cassazione in due sentenze del 2011 e del 2012. Nel primo caso, un uomo chiese risarcimento a una società telefonica che gli tagliò per errore la linea Adsl, costringendolo a perdere ore per farla riparare. Nel secondo, un avvocato fece causa a un Tribunale perché i disservizi degli uffici giudiziari l'avevano costretto a lavorare nei weekend. In ambo i casi, la Corte ha respinto i ricorsi: "il diritto al tempo libero", scrivono le sentenze, "è un valore elevato, ma non è risarcibile perché non è tutelato dalle leggi. Il tempo libero è rimesso alla autodeterminazione delle persone": gli unici che possono difenderlo, insomma, siamo noi.

OPERATORI ECOLOGICI. La raccolta differenziata dei rifiuti grava sui cittadini: altrimenti i Comuni spenderebbero troppo per separare la spazzatura.



La tecnologia semplifica tutto. E le aziende, per risparmiare, scaricano il lavoro su di noi

le banche, però, ne hanno approfittato per tagliare migliaia di impiegati dalle filiali, riversando sui clienti versamenti, bonifici, pagamenti. Risultato: grazie al Web e agli sportelli automatici siamo liberi di svolgere operazioni finanziarie ovunque e a qualunque ora, ma ci ritroviamo con più incombenze. «È l'effetto della disintermediazione», osserva Lambert. «La tecnologia sostituisce un anello intermedio della catena, ma spesso le aziende, per risparmiare, riversano una mole di incombenze sugli utenti. Come nei fast food, dove i clienti si servono da soli e sprecchiano i tavoli, o nelle aziende in cui gli impiegati devono inserire le proprie presenze in un software». Un altro effetto collaterale della tecnologia è la svalutazione economica delle mansioni umili, svolte spesso attraverso stage più o meno gratuiti, per 10 ore di lavoro al giorno: sono diventati una forma di lavoro-ombra per i giovani (solo nel 2015 li hanno fatti in 948mila). E non sempre sfociano in impieghi dignitosi.

Difficile quantificare quanto un sistema del genere convenga ai cittadini. Di certo, conviene alle aziende: secondo uno studio della Forrester Research, una chiamata al servizio clienti con un operatore in carne e ossa può costare a un'azienda fino a 35 dollari, a fronte dei 75 centesimi per una richiesta online. O, se pensiamo al settore turistico, nel 2017 i viaggi che abbiamo vagliato e prenotato sul Web hanno raggiunto in Italia un giro d'affari di 11,2 miliardi di euro: rappresentano il 20% di tutto il settore (dati Osservatorio Innovazione Digitale nel Turismo, Politecnico di Milano).

CUORI SOLITARI. Una cosa è certa: in genere, la disintermediazione fa calare i prezzi. È sempre andata così: nel 1948, ad esempio, il petroliere canadese Bill Henderson inventò i primi distributori di benzina self service per offrire tariffe più basse rispetto ai concorrenti. Progettò un sistema in grado di trasmettere dalla pompa i dati sul prezzo della benzina e

sul numero di galloni erogati, inviandoli a un impiegato seduto in una torretta. Attraverso un tubo pneumatico l'addetto poteva prelevare il denaro dal cliente e dare il resto. La Henderson Thriftway si faceva pagare, al gallone, 3 cent in meno rispetto alle grandi compagnie petrolifere, e cominciò subito ad avere successo. Tanto che i produttori di petrolio iniziarono una gara al ribasso per tenergli testa, arrivando a copiarli l'invenzione. Oggi, però, ci incoraggiano a svolgere lavori-ombra sul Web anche per un'altra ragione: col nostro comportamento (acquisti, preferenze culturali e politiche), forniamo dati preziosi al marketing. Quando su Facebook mettiamo un "like" a un prodotto, a un video o a una canzone, noi ci esprimiamo; ma in cambio forniamo all'azienda di Mark Zuckerberg informazioni che saranno vendute per bombardarci con pubblicità mirata per i nostri gusti (v. Focus n° 307). Insomma, il nostro "lavoro ombra" può rendere ricchi gli altri: si stima che ogni utente frutti a Facebook circa 250 dollari l'anno. E per rendere tanto bisogna faticare: i siti per cuori solitari, per esempio, per mettervi in contatto con persone affini, chiedono di rispondere anche a 300 domande (e quelle risposte sono rivendute ad aziende di marketing).

Uno scaricabarile globale, quindi. Anche nei rapporti interpersonali: mentre in passato si investiva del tempo per scegliere il regalo più adatto a un amico, oggi con le *gift card* si scarica questo lavoro su chi riceve il dono: sarà compito suo informarsi e contattare il venditore.

Quali effetti produce il lavoro-ombra? Innanzitutto, livella le differenze sociali: quando nel 1916 l'imprenditore Clarence Saunders aprì un emporio di alimentari, Piggly Wiggly, non soltanto cancellò i commessi che, fino ad allora, davano le merci ai clienti, ma anche una serie di pregiudizi. Nel suo emporio gli acquirenti prendevano le merci direttamente dagli scaffali: così Saunders limitava all'osso le spese per il personale (bastavano solo i cassieri), e i clienti potevano passare quanto tempo volevano fra gli articoli esposti. E cambiò le abitudini: all'inizio, i clienti delle classi alte trovavano il self-service degradante, perché lo costringeva a lavorare al posto degli inservienti.

MEDICI FAI-DA-TE. Il lavoro-ombra, poi, aumenta la democrazia, facendo cadere le barriere fra gli esperti e gli inesperti. Oggi, una larga fetta dello scibile umano è disponibile gratis per chiunque: pensiamo a Wikipedia, o ai numerosi moduli fai-da-te che permettono di risparmiare



CASSIERI E BENZINAI. A sinistra, pesatura fai-da-te in un supermercato. Sotto, una cliente lava il parabrezza da un benzinio self service.



Cosa facciamo sul Web

Fra le attività sul Web sono in crescita molti lavori ombra, rileva l'Istat: cercare informazioni sanitarie (salito del 72% tra 2005 e 2016), creare profili o esprimere preferenze sui social (+28%), usare servizi bancari (+83%). In lieve calo (-8%) altri lavori-ombra come programmare viaggi e soggiorni.

SERVIZI BANCARI +83%

INFORMAZIONI SANITARIE +72%

SOCIAL +28%

VIAGGI -8%



Di queste ore, quasi 2 (1:53) sono passate su un social media (YouTube, Facebook e Whatsapp). Dati "We are social".

BIGLIETTAI E VIGILANTI.
A destra, biglietterie automatiche per i viaggi in treno. Sotto, YouPol, un'app con cui i cittadini possono geosegnalare reati alla Polizia.



Alessandro Garofalo

Gli effetti? Meno tempo libero. E si svalutano i lavori umili

te produce molto spesso gravi danni»: basti pensare ai guai causati dalle contestazioni (infondate) sui vaccini. Le ricadute negative del lavoro ombra non finiscono qui. La democrazia del Web, infatti, vale solo per le persone benestanti e istruite: gli altri, cioè gli anziani, i poveri e i meno colti, sono ancora più emarginati da questi strumenti, a cui non possono accedere. E poi l'automazione ci fa diventare sempre più intolleranti verso gli errori e la lentezza degli operatori umani, ma non è sempre un vantaggio: in aeroporto posso fare un *check-in* automatico, ma se la mia valigia pesa 100 grammi in più del consentito, l'algoritmo mi fa pagare un extra, mentre un'impiegata sarebbe più elastica e comprensiva. Ma il problema più importante delle tecnologie è l'atomizzazione della società. Vedendo i film su Netflix invece che al

cinema, diventiamo sempre più isolati. «Così», profetizza Lambert, «si creano le premesse per una società dominata dalla morale dell'«ognun per sé». Le scelte diventano improntate sull'egocentrismo, senza regole morali. Creando terreno fertile per i comportamenti sociopatici: bullismo, concentrazione delle ricchezze in poche mani, omicidi di massa».

SCARICABARILE. Insomma, l'erosione del nostro tempo libero sarebbe il problema minore. Che fare? Come uscire dal tunnel dei lavori ombra? «Ormai non si può prescindere da questo meccanismo, perché l'economia ne ha bisogno», osserva Vanni Codeluppi, docente di sociologia dei processi culturali all'Università Iulm di Milano. «Se non si scaricassero diverse incombenze sui cittadini, il sistema non starebbe in piedi per i costi

eccessivi». E questo vale non solo per le aziende ma anche per gli Stati: infatti ci accogliamo le manutenzioni alle scuole che frequentano i nostri figli. O perfino il controllo del territorio: la polizia ha lanciato un'app, YouPol, con cui i cittadini possono geosegnalare episodi di bullismo o spaccio nel proprio quartiere. «È la «wikieconomia», basata sulla collaborazione degli utenti», aggiunge Codeluppi. «Molte aziende (Lego, Honda, Philips) per stare al passo con l'innovazione chiesta dai mercati, ricorrono alla creatività dei clienti. D'altronde, già da tempo collaboriamo a fare pubblicità alle aziende esibendo i loro marchi sui vestiti».

SACRO E PROFANO. Come difendere il nostro tempo? «Il primo passo», risponde Domenico De Masi, sociologo alla Sapienza di Roma, «è essere consapevoli dei lavori-ombra, per valutare se sono davvero necessari e convenienti. Ma non è facile: Ikea non ci dice quanto risparmia grazie al nostro lavoro di montatori di mobili, quindi non possiamo valutare se i suoi sconti siano adeguati. E comunque abbiamo un condizionamento culturale: consideriamo il lavoro sacro, accollarci nuovi impegni è considerato più meritorio che scansarli. E spesso non sappiamo come usare il tempo libero: ci angoschia l'idea di non fare nulla di diverso dal produrre o comprare. Così preferiamo restare intrappolati negli impegni». **F**

Vito Tartamella