www.bollettinoadapt.it, 29 aprile 2013

Ivana Pais: “La rete che lavora”

di Lavinia Serrani

Ivana Pais, docente di Sociologia economica nella facoltà di Economia dell’Università Cattolica di Milano, esperta di social network e delle comunità professionali digitali, collaboratrice del blog “La nuvola del lavoro” del *Corriere.it*., e autrice del libro *La rete che lavora. Mestieri e professioni nell’era digitale* (edito da Egea), nel suo intervento ha focalizzato l’attenzione sul tema centrale del confronto tra norma sociale e norma giuridica quale punto di partenza fondamentale per l’osservazione delle trasformazioni della nostra società.
E proprio da qui è partita la relatrice nella presentazione del proprio libro, la cui prefazione, non a caso, è a firma di Tiziano Treu. Ad esser rigorosi – ha affermato – un libro su questo tema, in continua e tale trasformazione, non può mai dirsi concluso, poiché, una volta terminato, inevitabilmente si continuano ad acquisire nuovi quadri interpretativi di cui si vorrebbe dar conto. Visto però che, ragionando così, un libro di questo tipo non si pubblicherebbe mai, quando invece può dar luogo a un confronto virtuoso come quello svolto con gli studenti della Scuola di dottorato, può allora leggersi come un punto di partenza più che come un punto di arrivo.
Si è partiti da alcuni dati per inquadrare la questione e per ragionare sui perché della diffusione e trasformazione di alcuni fenomeni sociali. I dati *Eurostat* del 2012 che comparano la popolazione attiva in Italia rispetto alla media europea – con riferimento al livello di utilizzo di internet in generale e da parte di coloro che ne fanno un uso frequente, al livello di utilizzo dei social network, alla ricerca di informazioni di beni e servizi, ai contenuti auto-creati, all’informazione, all’internet banking, alla vendita e acquisto di beni e servizi, alla ricerca del lavoro, alla formazione e alle consultazioni online e ai rapporti con la pubblica amministrazione – danno atto di un ritardo del nostro paese rispetto all’Europa, dovuto spesso più a ragioni di natura culturale che non di infrastrutture, rispetto alle quali l’Italia non si trova in posizione svantaggiata.
Si è osservato poi come la prima vera rivoluzione apportata dai social network sia stata quella di rendere “identitario” l’utilizzo della rete. Solo nel 2011, era inimmaginabile presentarsi in rete con il proprio nome e cognome, in quanto l’utilizzo dello pseudonimo e il ricorso all’anonimato erano la re. A volte, addirittura, i nickname potevano variare in funzione dello stato d’animo. L’avvento di Facebook ha comportato una radicale inversione di questa tendenza, come emerge chiaramente emerge dalle parole del suo fondatore, Mark Zuckerberg: «Abbiamo una sola identità. La distinzione tra l’immagine che mostriamo ai colleghi e quella che mostriamo alle altre persone che conosciamo probabilmente cadrà presto». Oggi dunque, quando utilizziamo i social network, lo facciamo con la nostra identità, portando in rete i ruoli sociali che abbiamo offline, pur potendosi individuare modi diversi di relazionarvisi. Ivana Pais ne ha individuati 4, numero caro ai sociologi.
Il primo profilo, definito “Nettuno”, è quello del principiante, caratterizzato da bassa connettività e bassa condivisione. Il riferimento è a chi ha appena iniziato a utilizzare il social network, ha pochi contatti e condivide poco, ed è dunque il profilo tendenzialmente meno interessante.
La seconda tipologia è quella definita “Stella di Barnard” ed è contraddistinta da una bassa condivisione ma da un’alta connettività. Le persone rientranti in questa categoria, delle quali si parla in termini di “lurker”, sono quelle che, pur avendo molte connessioni, comunicano poco, e per questo in rete sono tendenzialmente disprezzate. Vi sono tuttavia diverse ricerche che dimostrano che chi è passivo sui social network, può non esserlo nelle sue altre sfere di relazione. Peraltro, le

informazioni che il lurker acquisisce attraverso i social network possono poi essere condivise offline e così entrare comunque nel dibattito. Essere lurker, inoltre, può risultare la scelta migliore nella fase in cui è necessario osservare il contesto in cui ci si trova, regolato da norme sociali non scritte che è bene conoscere prima di effettuare interventi inappropriati. È questo un discorso, d'altra parte, che può estendersi ad ogni contesto della vita, ad esempio, allo stage, in cui anche fare le fotocopie è un'esperienza da intendersi come momento conoscitivo del contesto in cui si è inseriti e dei colleghi, tanto più perché le fotocopiatrici si trovano spesso in un punto di passaggio che facilita il crearsi delle relazioni sociali.
Gli altri due profili sono quelli più interessanti. "Sirio" (a tutto tondo), è quello di chi ha molti contatti e condivide tutto. Chi rientra in questa categoria di solito non pone vincoli, non separa le sfere, come avviene invece nella sociologia, abituata a studiare i diversi comportamenti di una persona a seconda dei contesti sociali in cui è inserita. Con i social network, dunque, se non si pongono dei filtri, queste sfere si uniscono e si intersecano tra loro, metaforicamente, un po' come avviene nei pranzi di nozze, in cui tutte le relazioni sociali connesse alle singole sfere della propria vita, abitualmente separate, si ritrovano tutte insieme in una stessa stanza. Il paradosso che ne deriva, non a caso, è spesso la trama di molti film.
L'ultimo profilo è quello definito "Luna", la cui caratteristica principale è la selettività. Molte delle persone intervistate sono riconducibili a questa categoria, avendo infatti dichiarato di fare un utilizzo differenziato o dei social network o dei profili sui social network. È il caso, ad esempio, di chi su Facebook ha un profilo solo personale preferendo gestire le relazioni professionali unicamente attraverso Linkedin, mantenendo così la differenziazione che esiste offline tra sfere separate, o il caso di chi, sullo stesso social network, gestisce due profili diversi, uno personale e uno professionale, complicando non poco il lavoro allo studioso di questi fenomeni.
Si è poi affrontato il tema della privacy, che è centrale, a parere della relatrice, in considerazione soprattutto delle peculiari caratteristiche dei social network: le comunicazioni online vengono registrate e archiviate automaticamente (persistenza); i contenuti digitali possono essere replicati (replicabilità); i contenuti si possono diffondere in modo virale (scalabilità); i contenuti sono accessibili attraverso una ricerca online (ricercabilità). Come infatti ha affermato l'ex Garante della Privacy, il Prof. Francesco Pizzetti, i social network sono potenziali strumenti di "diffusione", che è cosa diversa dalla "comunicazione", termine questo che richiama il concetto di accessibilità a persone, per quanto numerose, identificabili, laddove invece la prima coinvolge un numero indeterminato e indeterminabile di persone. Pertanto, pur potendosi impostare politiche di privacy protettive, la ritrasmissione dei contenuti ad opera di altri è sempre possibile. Riportando poi una riflessione di Helen Nissenbaum, che parla di "integrità contestuale", la privacy non sarebbe legata all'informazione in sé, ma al contesto in cui viene resa pubblica.
Ci si è chiesto, dunque, quali siano le ripercussioni di questi ragionamenti sul rapporto di lavoro e sui confini tra tempo di vita e tempo di lavoro. L'avere sempre a portata di mano un computer o uno smartphone ci consente, da un lato, mentre siamo a lavoro, di intrattenere comunicazioni private anche con amici, parenti ecc., e dall'altro – situazione più frequente – mentre siamo a casa o comunque fuori dall'ufficio, di portare avanti il nostro lavoro. È evidente ormai, i confini sono completamente caduti, e il vero problema è che le regole e le forme di controllo non ne stanno tenendo conto. Le testimonianze su vissuti personali poi sono varie: «mi sveglio alle sei e controllo la posta prima di uscire di casa, così quando arrivo in ufficio inizio meglio la giornata", "controllo la posta la sera, mentre guardo la tv con mio marito: mi metto sul divano, con un bicchiere di vino in mano e il portatile sulle ginocchia». Il lavoro permea ogni momento della nostra vita e il nodo centrale è dunque il governo dei tempi: è questa una questione, da un lato, individuale, legata alla gestione del proprio tempo e delle proprie relazioni e, dall'altro, di organizzazione aziendale. Vi sono ad esempio casi di aziende che hanno proibito ai propri dipendenti l'accesso all'e-mail fuori dall'orario di lavoro, o che addirittura, come avvenuto in un'impresa tedesca, hanno predisposto un sistema di trasferimento automatico della posta elettronica al collega, se ricevuta, ad esempio, nel periodo di ferie, facendo in realtà sorgere questioni di legittimità costituzionale in merito alla

segretezza della corrispondenza. O ancora, «se non rispondo subito, i miei colleghi possono pensare che stia bevendo un caffè o mangiando una fetta di torta, anziché lavorare». Qui entra in gioco il concetto del controllo sociale che, storicamente, è passato prima dalle macchine, poi dai capi, poi dai colleghi, e infine da sé stessi: l'auto-controllo è in effetti l'unico dal quale non si sfugge.
Un'altra questione centrale nell'analisi delle nuove forme di lavoro che è stata affrontata dalla relatrice è il ruolo della reputazione, che può definirsi come il riconoscimento ricevuto all'interno di una rete. È diverso dal prestigio, dalla stima, dalla fiducia, dall'influenza. In qualunque contesto lavorativo la reputazione è importante, ma ancor di più lo è in rete, sino al verificarsi, a volte, di situazioni vagamente patologiche: da un'intervista effettuata è emerso come alcune persone controllino continuamente il proprio valore *Klout* (applicazione online che quantifica con un valore numerico la propria "influenza" in rete, da intendersi come grado di attività e di reazione altrui alle proprie azioni), forse, però, anche a causa di chi provoca questa "patologia", come ad esempio alcuni reclutatori che selezionano il personale per determinate professioni addirittura inserendo negli annunci, tra i requisiti, un *Klout* minimo per poter svolgere quel dato lavoro.
A parere di Ivana Pais, poi, il campo del reclutamento e della selezione è uno dei più interessanti, anche in relazione all'aspetto della privacy. Da una ricerca svolta con *Adecco* su 13.000 candidati, tra cui quasi 500 selezionatori del personale, sono emersi dei risultati per alcuni versi anche un po' inquietanti: il 5% dei selezionatori intervistati ha dichiarato di aver chiesto al candidato di accedere al proprio profilo Facebook per una valutazione dei contenuti pubblicati dal candidato, o indirettamente, di avergli chiesto l'amicizia allo stesso fine. L'1% dei candidati ha riferito di avere accettato, data la condizione di svantaggio in cui si trova in quel momento. Simili vicende, però, hanno naturalmente delle implicazioni in ordine alla violazione della norma non solo giuridica, ma anche sociale.
L'intervento è proseguito con un cenno all'aspetto del passaggio dall'azione collettiva all'azione connettiva, che vuol dire studiare i meccanismi di appartenenza non più ai gruppi, bensì alle reti. È questo un ragionamento strettamente connesso al tema della rappresentanza sindacale: se si studiassero, infatti, anche le relazioni industriali e sindacali mettendo gli occhiali dell'azione connettiva anziché quelli dell'azione collettiva si avrebbe l'opportunità di scorgere dinamiche che al momento sfuggono. I sindacati, ad esempio, continuamente si lamentano di quanto i lavoratori siano ormai dispersi, e della conseguente difficoltà di intrattenere con essi contatti e rapporti diretti. Forse però, quei sindacati, dimenticano che esiste un luogo in cui tutti i lavoratori sono presenti: questo luogo è Facebook, che, se ben utilizzato, potrebbe rappresentare per il sindacalista una "bacchetta magica" in grado di far convergere quei lavoratori dispersi. Eppure, l'unico che manca su Facebook è proprio il sindacato, e le poche esperienze che si riscontrano sono marginali e prevalentemente in ottica di marketing, non di rappresentanza. Più interessante, semmai, l'esperienza di Confindustria Pordenone, che ha creato un proprio social network in cui l'idea di base era proprio quella di costruire nuove forme di rappresentanza: esperienze di innovazione che, però, come sempre, avvengono ai confini, e non a livello nazionale.
Le conclusioni sono state dedicate all'aspetto delle dinamiche dell'azione collettiva, che stanno determinando nuove forme d'azione, anche economiche. Ivana Pais ne ha individuate 4, e su di esse sta facendo ricerca.
La prima è quella dello "Sharing", che può assumere i contenuti più vari – dallo *sharing* di appartamenti, a quello di macchine, a quello, addirittura, di tir – e che è un fenomeno che sta attirando sempre più l'attenzione, tanto che un numero dell'*Economist* di poche settimane fa' dava conto della portata significativa di queste nuove forme di economia, i cui numeri iniziano a diventare rilevanti. Un'esperienza italiana in tal senso, ad esempio, si chiama *Slow*, ed è un social network in cui i designer propongono i loro oggetti, i clienti li comprano online, e gli artigiani li producono. Si tratta di uno *sharing* di clienti perfettamente funzionale in quanto l'artigiano produce solo ciò che è stato venduto ed instaura con il designer un'alleanza virtuosa, suscettibile di essere facilmente replicata anche in altri ambiti.

La seconda è definita “Bartering”, vale a dire, una forma di baratto che può funzionare tra privati, ma anche tra aziende. Dal punto di vista normativo e fiscale il lavoro da fare è ancora enorme, poiché il rischio di ricadere in forme di lavoro nero è altissimo, nonostante la visibilità che questi rapporti ricevono attraverso la rete.
La terza è quella del cosiddetto “Crowding”. Quello che in particolare sta prendendo piede è il *crowdfunding*, che si manifesta attraverso piattaforme online sulle quali è possibile provare ad ottenere finanziamenti per le proprie idee o progetti, o per dare avvio alla propria azienda. È un fenomeno soprattutto internazionale ma che si sta diffondendo anche in Italia, in cui già si contano 23 piattaforme di *crowdfunding* e un numero di progetti finanziati in crescita. In considerazione della difficoltà di accesso al credito che negli ultimi anni stiamo vivendo, soprattutto nel campo del finanziamento di start up e nuove imprese, questa realtà può diventare davvero rilevante, visto che, in questo caso, ciò che la rete veicola non sono “like”, ma risorse economiche su cui, a volte, costruire il proprio futuro.
L’ultimo è il “Making”, che comprende tutte le forme di autoproduzione attraverso la rete. Anche in questo contesto si contano esempi interessanti, che mettono in discussione l’intero ciclo produttivo e le forme classiche dello scambio.
Sharing, *Bartering*, *Crowding*, *Making*: la terminologia inglese dimostra come in Italia non sia stato possibile trovare termini corrispondenti, non tanto, però, per una carenza linguistica, quanto piuttosto contenutistica, dovuta al ritardo del nostro paese nel recepire tendenze e innovazioni che invece, ormai, non dovrebbero più avere confini.

Lavinia Serrani
ADAPT Research Fellow
@LaviniaSerrani