

La dittatura delle macchine

-di Ermanno Bencivenga 10 luglio 2016- Il Sole 24 Ore - DOMENICA

Nella Repubblica, Platone elogia la divisione del lavoro: «le singole cose riescono più e meglio e con maggiore facilità quando uno faccia una cosa sola, secondo la propria naturale disposizione e a tempo opportuno, senza darsi pensiero delle altre». È però una formulazione ambigua, perché occorre capire quale sia la «cosa sola» che ciascuno deve fare. Per Platone è un mestiere (agricoltore, sarto, calzolaio) dotato di una sua specifica e complessa struttura. Quando lo stesso tema ricompare all'inizio della Ricchezza delle nazioni di Adam Smith, la «cosa sola» è diventata un minuscolo frammento di attività. In una fabbrica di spilli «un uomo raddrizza il filo metallico, un altro lo taglia, un terzo lo appuntisce, un quarto lo schiaccia in cima per farci le capocchie, uno si occupa di innestarle, un altro riunisce gli spilli, e persino quello di metterli nella carta è un mestiere a sé stante». In questo modo la produzione aumenta a dismisura: da solo, osserva Smith, un uomo non produrrebbe venti spilli al giorno; con una lavorazione così parcellizzata, ognuno ne produce cinquemila. D'altro canto, all'artigiano è subentrato l'operaio: anonimo, intercambiabile, utile solo per la sua forza-lavoro.

Il libro di Smith fu pubblicato nel 1776. Un secolo e mezzo dopo le sue tesi si erano evolute nell'organizzazione «scientifica» del lavoro di Frederick Winslow Taylor e nell'applicazione del taylorismo da parte di Henry Ford, che realizzò la prima catena di montaggio. Oggi questo metodo disumano di produzione, di cui tutti abbiamo riso con amarezza guardando Tempi moderni di Chaplin, sembrerebbe imperversare in Cina, dove l'accordo al vertice fra tirannia e capitalismo sottopone centinaia di milioni di persone a gesti ripetitivi da compiere a ritmi assurdi, fino alla follia o al suicidio. In Occidente gli operai sono una specie in via di estinzione e l'economia è passata dalla manifattura ai servizi; quindi il problema, in apparenza, non si pone.

Non è così, spiega Simon Head in *Mindless*. Fra i servizi rientra il commercio al dettaglio, e qui aziende di dimensioni mostruose (Amazon, Walmart) hanno fatto ottimo uso dei Computer Business Systems elaborati da università come Mit e ditte come IBM e Oracle, arrivando a sorvegliare le mosse dei loro dipendenti mentre confezionano pacchi o riempiono scaffali con una minuziosità e una costante pressione sui tempi operativi che sarebbero state oggetto d'invidia per Taylor e Ford.

Ma c'è altro. Ci sono i dirigenti di medio livello, la cui attività è gestita dai sistemi informatici con altrettanto rigore di quella dei loro subordinati, e che con altrettanta inevitabilità perdono il controllo del processo produttivo e il senso della loro competenza, mentre controllo e competenza si spostano nella gerarchia aziendale salendo fino ai massimi dirigenti, ora perfettamente in grado di seguire e indirizzare ogni fase del processo con l'ausilio dei cervelli elettronici. E c'è tutta l'ampia classe di lavoratori che hanno a che fare non con oggetti inanimati da produrre o smerciare ma con esseri umani: dagli addetti di un call center agli insegnanti, dai dottori alle hostess. Anche qui i Computer Business Systems allungano le grinfie e i risultati sono inquietanti.

Head descrive la situazione delle università inglesi, assoggettate dal governo Thatcher a un intricato meccanismo burocratico (confermato ed esteso da tutti i governi successivi, di qualsiasi colore politico) che valuta la produzione accademica in termini sia quantitativi (numero di pagine pubblicate, tempo impiegato) sia qualitativi (numero di citazioni ricevute, prestigio della rivista o casa editrice) e regola di conseguenza i fondi da assegnare alle varie istituzioni. Come con gli spilli di cui parla Smith, la frammentazione di pensiero e ricerca in parametri di facile verifica ha portato a un aumento vertiginoso della produzione, fino a 200 mila scritti da valutare all'anno; rimane da chiedersi se tante parole siano sintomo di maggiore profondità o originalità. E rimane da chiedersi se i pazienti vengano meglio serviti quando il sistema impone al medico tempi precisi per ogni

visita; se lo siano i clienti quando il tecnico che li assiste al telefono è costretto a seguire un rigido protocollo; se lo siano i passeggeri quando i guru della consulenza aziendale decidono che le assistenti di volo devono sorridere sempre e comunque, anche se non ne hanno motivo.

Henry Ford capiva che, per quanto inetti fossero gli operai, doveva pagarli bene perché erano loro i futuri acquirenti delle sue automobili. I moderni magnati non hanno la stessa sensibilità e usano l'idiozia indotta dai sistemi informatici per sfruttare al massimo i dipendenti, che sono sostituibili e ricattabili. L'unica speranza concreta con cui ci lascia Head, dunque, è che questo serpente maligno finisca per mordersi la coda, generando miriadi di prodotti (spilli, telefonini, saggi di storia medievale) che nessuno avrà più i soldi per acquistare.

Simon Head, Mindless, Why Smarter Machines Are Making Dumber Humans, Basic Books, New York, pagg. 230, \$26,99