



Il posto (?) di lavoro

Nicola Armaroli

Due settimane fa, in banca, ho assistito a una scena che nel suo piccolo racconta un mondo del lavoro che cambia inesorabilmente. Le postazioni che un tempo si chiamavano “cassa” erano vuote. L’unico dipendente della banca presente in sala (non più giovanissimo) stazionava davanti a una macchina che effettua prelievi e depositi. Con pazienza ammirevole, cercava di insegnare a un anziano signore come utilizzare la macchina. Guardando la scena, mi chiedevo chi dei due fosse più mortificato: il bancario che certificava la fine del suo lavoro o l’utente che vedeva svanire un servizio goduto per una vita intera.

La progressiva scomparsa degli operatori di sportello segue il destino di altre figure professionali che in questi anni sono state decimate: il benzinaio, il casellante autostradale, il venditore di dischi/CD/DVD e molte altre. Questa estate attraversavo la campagna assieme alla mia mamma, 85 anni. A un certo punto mi ha chiesto: «Cos’è questo deserto? Dove sono i contadini? In luglio le nostre campagne dovrebbero essere piene di gente che lavora!». Ho provato a spiegarle che le cose sono molto cambiate in agricoltura, e da parecchio tempo.

I fattori che oggi scuotono il mondo del lavoro sono molteplici, ma due giocano un ruolo chiave: automazione e diffusione di un’informazione sempre più veloce e straripante. Quest’ultima è l’essenza di quella che viene indicata come *economia digitale*, e che forse sarebbe meno fumoso chiamare *economia dell’informazione*. Infatti è l’informazione, costantemente a portata di mano, che ha cambiato del tutto le regole del gioco. Dal commercio online, che mette a diretto contatto domanda e offerta di “cose”, fino alla cosiddetta *gig economy*, dove il lavoratore offre una serie di servizi, diventando imprenditore. Questi sviluppi aprono numerosi interrogativi che non hanno ancora risposta. Ad esempio, come si tutelano i

diritti di lavoratori che spesso non hanno letteralmente un volto?

L’informazione è anche alla base dello sviluppo del cosiddetto *machine learning*. Un articolo pubblicato recentemente su *Nature* mostra che una macchina “istruita” con 129 000 immagini di lesioni della cute è in grado di diagnosticare un tumore alla pelle con un livello di accuratezza non inferiore a quello di un dermatologo di grande esperienza. Ma anche qui gli interrogativi per il futuro non mancano: un bravo medico non sarà mai solo un notificatore di diagnosi.

Ho scoperto di recente che il termine *economia digitale*, pur inflazionato, non si è ancora guadagnata una voce italiana su Wikipedia. Esiste in armeno, serbo e vietnamita, ma non in italiano. Uno dei più potenti simboli della rivoluzione digitale – l’enciclopedia online che ha eliminato dalle nostre case lo scaffale con i volumi – sembra suggerire che forse non conosciamo e comprendiamo a sufficienza quello che sta accadendo nel mondo del lavoro. E ancor meno gli interrogativi che ne derivano.

Oggi lo studente spesso si interroga sulle prospettive di impiego: le certezze sono saltate, il posto fisso tende a scomparire. Molti ragazzi faranno un lavoro che oggi ancora non esiste, e abbiamo il dovere di dirglielo. Di sicuro, dovranno farsi venire in mente molte più idee innovative di quanto non abbiamo dovuto fare noi.

Non ci posso credere: eccone una in tempo reale. Giuro, non è un escamotage per chiudere il pezzo. Mia figlia, 16 anni, rientra ora dalla spesa. Entusiasta e stupefatta mi racconta che ha pagato il fornaio con una macchina automatica. Il commesso non tocca più il denaro, con guadagno di igiene e tempi di attesa.

Se sapremo governare il cataclisma che sta accadendo e non perderemo per strada il buon senso, forse potremo divertirci.