

Controllare i lavoratori a distanza: crescono le “sentinelle degli smart workers”



Da Microsoft a ActivTrak: secondo uno studio Usa, il settore del monitoraggio crescerà a dismisura

Sono le “sentinelle dello smart worker”, quelle che controllano – col fucile spianato dall’altra parte dello schermo – che il lavoratore da remoto sia costantemente produttivo. Si tratta delle app per il controllo a distanza dei dipendenti e negli Stati Uniti sono sempre di più: si va da quelle che comunicano ai capi dati sui siti web consultati a quelle che fanno gli screenshot delle schermate. E ora ci si mette anche [Microsoft](#): un nuovo tool, chiamato [Productivity Score](#), annunciato durante la conferenza annuale degli

sviluppatori, mostra ai datori di lavoro come i propri dipendenti utilizzano i servizi di Microsoft 365 come Outlook, Teams, SharePoint e OneDrive. Ma può esistere uno smart working senza controllo sulla vita delle persone? Secondo Michel Martone, giurista e accademico, autore del libro ["Il lavoro da remoto – Per una riforma dello smart working oltre l'emergenza"](#), sì: "Il datore di lavoro ha bisogno di controllare – spiega ad HuffPost – ma dovrebbe controllare i risultati del lavoro, non la persona".

Secondo un'analisi di [Market Research Future](#), il settore del monitoraggio del posto di lavoro dovrebbe crescere fino a raggiungere un mercato da 3,84 miliardi di dollari entro il 2023. Le aziende, sentendo il bisogno di garantire che la produttività non diminuisca durante il lavoro da casa, si rivolgono a società come ActivTrak , Hubstaff e InterGuard, che acquisiscono schermate dei computer dei lavoratori e catalogano per quanto tempo i dipendenti utilizzano determinati programmi. Alcuni di questi programmi, come [Teramind](#), consentono ai datori di lavoro addirittura di guardare in tempo reale cosa fanno i lavoratori sui loro schermi, comprese le loro pubblicazioni sui social.

L'ultima polemica riguarda l'introduzione del tool di Microsoft, che apre una [finestra sul mondo privato](#) del dipendente: consente ai capi delle aziende che abilitano lo strumento, di scoprire, ad esempio, il numero di ore che un dipendente ha trascorso in riunioni su Microsoft Teams negli ultimi 28 giorni o di conoscere il numero di giorni in cui una persona è stata attiva su Microsoft Word, Outlook, Excel, PowerPoint, Skype e Teams nell'ultimo mese e su quale tipo di dispositivo. I datori di lavoro possono persino vedere il numero di giorni in cui una persona specifica ha inviato un'e-mail contenente una menzione @ o il numero di volte in cui la videocamera è stata accesa nelle riunioni. Microsoft nega che lo strumento serva per controllare i dipendenti ma la sua introduzione ha comunque scatenato un dibattito sulla privacy

e sulla legittimità dell'esistenza di un simile riflettore sulle abitudini dei lavoratori.

Il dibattito smart working – controllo è infuocato. Un articolo pubblicato dal Wall Street Journal e intitolato [“Three Hours of Work a Day? You’re Not Fooling Anyone”](#) (“Tre ore di lavoro al giorno? Non stai prendendo in giro nessuno”) racconta i risultati che hanno ottenuto le aziende con l'utilizzo di uno di questi software di controllo dei dipendenti: ActivTrak. Tra i dati che raccoglie [ActivTrak](#) per misurare l'attività lavorativa dei dipendenti ci sono nomi utente, barre del titolo dell'applicazione, URL del sito Web consultato, durata dell'attività, schermate, tempo di inattività e attività USB. Brian Dauer, direttore della Ship Sticks, a West Palm Beach, in Florida, compagnia che trasporta equipaggiamenti sportivi e altri bagagli, ammette al Wall Street Journal di iniziare ogni giornata leggendo il report sui suoi dipendenti: “Se qualcuno sta navigando su ESPN.com per cinque minuti, lo vedremo. Il software tiene traccia di ogni piccola cosa che accade sul computer”, ha affermato. Ma quali risultati ha dato questa pratica del monitoraggio? Risultati ottimi, a quanto pare, perché Ship Sticks ha avuto una crescita costante, oggi conta circa 80 dipendenti, e tutto ciò, secondo il suo direttore, è dovuto al controllo perenne del lavoro degli impiegati. Anche Sagar Gupta, vicepresidente esecutivo di Biorev, una società di visualizzazione 3D con sede a Dallas, è della stessa opinione: nel 2016 si è affidato a ActivTrak e ha scoperto che i suoi dipendenti lavoravano solo tre ore al giorno. Il controllo, in qualche modo, è stata la sua salvezza.

“Dall'inizio della pandemia, la richiesta per le nostre tecnologie è triplicata”, ha affermato Brad Miller, CEO di [Awareness Technologies](#), a NPR, all'interno di un articolo intitolato [“Your Boss Is Watching You: Work-From-Home Boom Leads To More Surveillance”](#) (“Il tuo capo ti sta guardando: il boom del lavoro da casa ha portato ad una maggiore

sorveglianza"). Il loro software InterGuard permette di monitorare tutte le attività che vengono svolte su un pc, assegnando poi a ogni impiegato un "punteggio di produttività". Va peggio – per i dipendenti – con un altro software di punta, [Time Doctor](#), che invia "alert di distrazione" se l'utente risulta inattivo oppure passa troppo tempo su siti considerati poco produttivi quali Youtube, Facebook o Netflix. Il software può anche scattare e condividere screenshot dello schermo, per controllare l'attività del dipendente in ogni momento.

Dalla raccolta dei dati sui clienti, insomma, le aziende stanno passando alla raccolta dei dati sui lavoratori. Già nel 2019 il Wall Street Journal denunciava il fenomeno, riportando un sondaggio della società [Gartner](#): "Di aziende con sede negli Stati Uniti, in Europa e in Canada, il 22% dei datori di lavoro intervistati dichiara di raccogliere dati sui movimenti dei dipendenti, il 17% raccoglie dati sull'utilizzo del computer di lavoro, il 13% raccoglie dati sull'addestramento dei dipendenti e il 7% tiene sotto controllo le e-mail degli impiegati". Oggi, con la pandemia e il lavoro da remoto sempre più diffuso, la pratica del controllo stretto e costante è in crescita.

Ma qual è la situazione in Italia? Come spiega Michel Martone, il controllo da parte del datore di lavoro nel nostro Paese è tollerabile fin quando non è lesivo delle prerogative della persona. L'uso di questi software, che fanno screenshot delle interazioni sui social o delle schermate del computer, non è consentito. Tuttavia è necessario disciplinarne l'uso: "Ci troviamo nel solco di una nuova frontiera – afferma -. Le vecchie leggi funzionano male, abbiamo bisogno di nuovi sistemi di tutela sia per i dipendenti sia per i lavoratori. Il lavoro da remoto può essere più produttivo, ma occorre disciplinarlo. E disciplinare anche il diritto alla disconnessione".

Amazon ha spiato per anni i suoi lavoratori europei più attivi politicamente



Stando a rapporti ottenuti da Motherboard, la divisione di intelligence dell'azienda segue molto da vicino i dipendenti impegnati in cause ambientali o sindacali: è una violazione dei diritti dei lavoratori?

I lavoratori di [Amazon](#) iscritti ai sindacati, a Fridays for Future o ad altri movimenti organizzati vengono ossessivamente monitorati da Amazon perché ritenuti pericolosi per l'integrità e l'efficienza dell'azienda. Stando infatti a centinaia di rapporti ottenuti da [Motherboard](#), ma non ancora diffusi, gli analisti del Global Security Operations Centre – la divisione dell'azienda incaricata di proteggere dipendenti, fornitori e risorse – hanno **monitorato per anni la vita privata di centinaia di migliaia di dipendenti** perché ritenuti

una minaccia.

Le email interne hanno rivelato come tutti i membri della divisione di intelligence di Amazon ricevono **aggiornamenti continui sulle attività di organizzazione dei lavoratori** nei magazzini. Utilizzando i social network l'azienda monitora i dipendenti che aderiscono ai movimenti ambientalisti in Europa perché percepisce questi gruppi come una minaccia alle sue operazioni. Gli analisti infatti prendono nota della data, dell'ora, del luogo esatto, del numero di partecipanti a un evento e in alcuni casi anche del tasso di affluenza previsto per un determinato evento organizzato dai lavoratori dell'azienda, come, ad esempio, uno sciopero o la distribuzione di volantini.

In generale i documenti offrono uno punto di vista privilegiato sull'apparato di sorveglianza interno dell'azienda, che ha più volte cercato di reprimere il dissenso dei dipendenti cercando, ad esempio, di [diffamare](#) i lavoratori che cercavano di organizzarsi con i loro colleghi. Il tutto, come riporta *Motherboard*, sembra essere motivato col fine di prevenire eventuali interruzioni nelle consegna e nello smistamento degli ordini ricevuti dalla piattaforma. Come si legge nei documenti infatti l'azienda deve *"evidenziare potenziali rischi e pericoli che possono influire sulle operazioni di Amazon, al fine di soddisfare le aspettative dei clienti"*.
https://imasdk.googleapis.com/js/core/bridge3.431.0_it.html#goog_1480612127https://imasdk.googleapis.com/js/core/bridge3.431.0_it.html#goog_1236638189

Secondo poi quanto emerge dai documenti l'azienda avrebbe ingaggiato l'agenzia investigativa [Pinkerton](#), diventata famosa a cavallo tra l'Ottocento e Novecento in America perché forniva personale per infiltrarsi nelle organizzazioni sindacali e intimidire i lavoratori. Accuse negate da Amazon che ha risposto, così: *"Abbiamo collaborazioni commerciali con aziende specializzate per i motivi più disparati, ma non*

utilizziamo i nostri partner per raccogliere informazioni sul personale. Tutte le attività che intraprendiamo sono pienamente in linea con le leggi locali sono condotte con il supporto delle autorità locali".

Fino a poco tempo fa si sapeva poco sulle **strategie di Amazon per contrastare l'azione sindacale**, nonostante ci fossero da anni [rapporti](#) che ne parlavano esplicitamente. Tuttavia sembra che l'argomento sia diventato più popolare, soprattutto quando dopo una protesta pubblica, l'azienda ha rimosso due offerte di lavoro per analisti dell'intelligence, il cui compito era monitorare le *"minacce sindacali"*.

Per quanto riguarda l'Italia invece, nei rapporti supervisionati da *Motherboard* e risalenti al 2019, si legge come due siti italiani, uno in costruzione alla periferia di Milano e uno in Sardegna – non viene specificato il nome – rappresentassero un rischio *"moderato"* per Amazon. Il rischio derivava dal semplice fatto che Cgil e Uiltrasporti avessero in precedenza già tenuto delle proteste in altri magazzini italiani.

In risposta alle accuse, il portavoce di Amazon Lisa Levandowski ha dichiarato: *"Come ogni altra azienda responsabile, manteniamo un livello di sicurezza all'interno delle nostre operazioni per aiutare a mantenere al sicuro i nostri dipendenti, edifici e inventario. Qualsiasi tentativo di sensazionalizzare queste attività o suggerire di fare qualcosa di insolito o sbagliato è irresponsabile e scorretto"*.

Alla luce di quanto è emerso, Stefan Clauwaert, consulente legale per i diritti umani presso la Confederazioni europea dei sindacati, ha dichiarato che le attività di intelligence di Amazon potrebbero potenzialmente **violare le convenzioni e gli standard del lavoro** del Comitato europeo. In quanto garantisce ai lavoratori la libertà di associarsi ai sindacati, il diritto di organizzarsi e contrattare

collettivamente per maggiori diritti. Inoltre potrebbero pure esserci problemi di privacy, dal momento che il Gdpr richiede alle aziende di divulgare quali dati personali raccoglie e perché. *“Anche se possiamo avere l'impressione che tutto ciò che scriviamo su Amazon sia almeno salvato da qualche parte per la revisione, è importante che sappiate che venite esplicitamente osservati”* si leggeva già a settembre in una [mail](#) trapelata da Amazon e in possesso di Motherboard.

Già sotto i riflettori [dell'antitrust europeo](#), a ottobre Amazon ha ricevuto una [lettera aperta](#) firmata dalla parlamentare europea Leila Chaibi e da altri 37 parlamentari, fra cui l'italiano Brando Benifei. Nella lettera si legge *“l'esponenziale crescita dei profitti di Amazon dall'inizio della pandemia non lo esonera dal rispettare i fondamentali principi legali dei lavoratori”*.

Un vocabolario inquinato



Più di 1.200 dipendenti di Google hanno firmato una petizione in favore di Timnit Gebru, e altri 1.500 ricercatori e scienziati del settore le hanno espresso la propria solidarietà. Il suo licenziamento? Per aver scoperto come si alterano i bot nella rete.

“Ma ci ritroviamo con un ecosistema che forse ha incentivi che non sono i migliori per il progresso della scienza per il mondo”. È il commento di Emily M. Bender, professore di linguistica computazionale all’Università di Washington. Il docente ha collaborato con Timnit Gebru, fino a qualche giorno fa responsabile della sezione etica di Google, a un report sulla struttura e gli effetti dei grandi database semantici, in sostanza quei vocabolari digitali che permettono ai bot di parlare e di scrivere sostituendosi agli umani in svariate attività, fra cui anche il giornalismo.

Una ricerca molto delicata che tocca uno dei principali componenti del fatturato del principale motore di ricerca del mondo. Talmente delicata che è costata il posto alla Gebru.

Come sempre l’estromissione di un dirigente di primo livello, quale era la responsabile etica di tutto Google, dal Big Tech, sempre ossessionato dal segreto, è sempre avvolta dal mistero e dal tentativo di delegittimare il dipendente.

Queste confraternite digitali, che reclamano trasparenza all’esterno ma che al loro interno si comportano con le ritualità da setta di templari, come ha descritto il libro di Dave Eggers *Il Cerchio* e come ha aggiornato proprio in questi giorni il nuovo reportage sul clima della Silicon Valley di Anna Wiener *La valle oscura*, non permettono alcuna circolazione di informazioni su quanto stanno preparando e soprattutto sulle relazioni interne fra i vari comparti.

Timnit Gebru, una giovanissima scienziata della rete, meno di quarant’anni, di origine eritrea, esperta di *bias* del *data mining*, in sostanza delle forme di discriminazione indotte

dall'uso dei dati nelle bolle di Internet, è giunta a Google già con l'aura del talento per i suoi studi sulle forme d'uso sociale discriminatorio insite nelle tecniche del riconoscimento facciale.

Messa a capo del comitato etico, doveva integrare, e garantire, che le produzioni di intelligenza artificiale, applicate ormai ordinariamente al linguaggio automatico, non contenessero appunto contenuti o modalità che potesse colpire questa o quella classe socioculturale.

Improvvisamente, la tempesta. Lo scorso 2 dicembre, dopo un fitto scambio di tweet, durato almeno due settimane, con Jeff Dean, il potentissimo capo dell'intelligenza artificiale della conglomerata di Mountain View, la stessa Gebru annuncia di essere stata licenziata.

Una procedura assolutamente inconsueta a quei livelli, siamo nel cerchio più prossimo agli dei di Google, i due dioscuri che hanno fondato l'impero: Larry Page e Sergey Brin.

Stiamo parlando di trattamenti economici a sei zeri in dollari, con valigiate di stock options.



Timnit Gebru da [MIT Technology Review](#)

Di solito si trovano modalità più consensuali, per accompagnare all'uscita l'indesiderato. Con la Gebru si è tornati alle tecniche del padrone delle ferriere. La causa è stata svelata dalla [MIT Technology Review](#), un altro gigante del settore, edito dal mitico centro universitario di Boston, che ha pubblicato il documento su cui la Gebru insieme ad altri ricercatori stava lavorando. Si tratta, come ha confermato proprio il professor Bender di Washigton, di una ricerca estremamente circostanziata sui robot del linguaggio,

quelli che fanno parlare gli assistenti come Alexa o Siri, e cominciano a sostituire funzioni professionali come i giornalisti e gli stessi medici.

Per far parlare automaticamente questi software come se fossero umani bisogna processare quantità poderose di dati e elaborare algoritmi complessissimi. In questo ginepraio di intelligenza artificiale, aveva svelato la Gebru con il suo team di ricercatori, si annidano trappole pericolosissime per la convivenza sociale, come bias confermative, che incoraggiano radicalizzazioni estreme delle opinioni, o discriminazioni valoriali sia di natura etnica che sessuale. Sono sottilissimi meccanismi che agiscono alla base di queste infinite piramidi cognitive che elaborano e imparano linguaggi e ragionamenti. Se all'origine di un meccanismo automatico, che agisce per sviluppi esponenziali, quale è appunto un agente intelligente, si alterano le matrici dei valori di base, ad esempio il concetto di buono o di grande, viene stravolto a valle l'intero risultato operativo. La Gebru ha documentato e ricostruito il motore di questa manipolazione, intendendola in una prima fase solo come un rischio, e per tanto segnalandola alla comunità dei programmatori come cautela e richiamo per una corretta realizzazione dei dispositivi.

Ma evidentemente Google intendeva il concetto di rischio non come eventualità di un errore dei propri data base semantici, ma come minaccia al proprio fatturato. Infatti il responsabile del comparto di Intelligenza artificiale del gruppo, Dean, che dipende direttamente dal capo operativo assoluto che è l'indiano, esperto appunto di intelligenza artificiale, Sundar Pichai, non ha perso tempo e ha cominciato a bombardare la Gebru di email e messaggi per ingiungerle di ritirare prima il documento e poi almeno la sua firma. Un ordine che, se eseguito, avrebbe distrutto l'immagine e la reputazione di una scienziata che basa la sua identità sulla trasparenza scientifica e sull'etica gestionale. E infatti la Gebru ha

resistito fino al licenziamento.



The New York Times

Artificial Intelligence >

The Bot That Writes

Are These Pe

Google Researcher Says She Was Fired Over Paper Highlighting Bias in A.I.

Timnit Gebru, one of the few Black women in her field, had voiced exasperation over the company's response to efforts to increase minority hiring.

Più di 1.200 dipendenti di Google di ogni ordine e grado hanno firmato una petizione in favore della Gebru, e altri 1.500 ricercatori e scienziati del settore le hanno espresso la propria solidarietà. Il nodo non è certo di poco conto, soprattutto in un momento in cui Google, sia negli USA sia in Europa, è sotto tiro per la sua azione di distorsione del mercato e di manipolazione dei dati. Ma in ballo c'è qualcosa di più grande. Anche grazie alla pandemia, siamo alla vigilia di un nuovo salto acrobatico del sistema digitale, dove connettività e potenza di calcolo stanno impennandosi per portare forme di intelligenza non umana a sostituire in funzioni discrezionali l'attività umana. È evidente che se tutto questo si basa su un'artigianale e meccanica selezione di valori e contenuti che rispecchiano la volontà di un proprietario o anche solo di un programmatore cade tutta l'impalcatura che sostiene il processo di digitalizzazione della nostra vita, e conseguentemente le incalcolabili fortune economiche che si stanno accumulando.

Tanto più che, ad esempio, l'Unione europea sta elaborando un nuovo Digital Act che mira a mutare il modello industriale basato sull'intensità innovativa di singole aziende e a favorire la circolarità e la trasparenza di algoritmi e database. Lo stesso si sta proponendo nel cuore di professioni come il giornalismo o la sanità, dove sistemi di intelligenza artificiale si accostano e poi tendono a sostituire i singoli operatori artigiani. Il 64 per cento delle testate europee, ha documentato una ricerca dell'Ordine nazionale dei giornalisti, condotta con l'Università Federico II, che io stesso ho coordinato, sta investendo in sostituzione di redattori con bot. Il caso Gebru ci dice come sia oggi possibile e necessario intervenire direttamente nel controllo e riprogrammazione dei sistemi di calcolo, aprendo finalmente le scatole nere che confiscano dati e informazioni preziosissime perfino per la stessa strategia di contrasto al virus.

Timnit Gebru per Google, così come fece Christopher Wylie per Cambridge Analytica, e prima di loro Edward Snowden per la trasparenza dei dati pubblici, ha aperto una strada che non potrà rimanere deserta se vogliamo davvero civilizzare il mondo tecnologico e arrivare a non avere più bisogno di eroi o di vittime sacrificali della libertà nella rete.

Pinkwashing: tra aziende che ci credono e furbi lavaggi di coscienza



Nato per smascherare i “furbetti” che volevano approfittare della lotta al cancro per i propri guadagni, oggi con il termine pinkwashing si indicano varie strategie di marketing, ma anche di una certa politica, che lo usa per nascondere alcuni lati oscuri.

L'anima di una start-up



Le aziende possono conservare a lungo la propria energia imprenditoriale anche quando crescono.