

Estratto e adattato a fini didattici da: B.Cattero, *Azione sindacale e regolazione collettiva nell'era dell'economia digitale. Il caso Amazon-Germania*, paper presentato alla XV Conferenza Internazionale in commemorazione di M.Biagi, Modena 20-21 marzo 2017

Amazon è una grande impresa, anche in termini di centri di amministrazione e distribuzione sparsi in tutto il globo e di addetti (quasi 270.000 a metà 2016, esclusi i lavoratori stagionali e a contratto). In tutto il mondo i centri di distribuzione sono uguali l'uno all'altro, secondo un principio di standardizzazione spinta di ogni possibile dettaglio; un principio che caratterizza l'intera impresa ed è uno dei fattori organizzativi principali del suo successo. Tale standardizzazione fa sì che quanto la presente ricerca (e altre) consente di ricostruire circa la situazione lavorativa sia da considerarsi generalizzabile a tutti gli stabilimenti Amazon nel mondo, a prescindere dalla loro localizzazione. Il lavoro è organizzato lungo una linea rigidamente gerarchica: ogni squadra – denominata “team” – è formata da circa 20 addetti tra picker e packer¹; il team è diretto da un leader, che a sua volta sottostà a un area manager (capo-reparto) e questi a un *operation manager*.

“L'obiettivo produttivo giornaliero è sempre lo stesso: alle 17 in punto tutti i pacchi che in quella giornata sono in ordine di spedizione devono essere pronti per la consegna. Se il leader non raggiunge l'obiettivo con il suo team riceve dei punti-penalità. Di conseguenza il leader veicola la pressione così esercitata al team: picker e packer ricevono dal leader un cartellino verde o giallo. Il cartellino verde è una lode, quello giallo equivale a un'ammonizione. (...) Bastano tre cartellini gialli e si rischia il licenziamento”².

I picker hanno come unico strumento di lavoro un lettore ottico o “pistola scanner”, munito di display, telecamera e microfono, che indica loro dove si trova la merce e prescrive il percorso più rapido per raggiungerla, prelevarla e collocarla su pedane mobili che la trasportano all'area di impacchettamento. Al tempo stesso il dispositivo digitale registra ogni movimento e percorso del picker (che può arrivare a percorrere fino a 20 km giornalieri); se il picker è in ritardo rispetto ai tempi predefiniti, il leader riceve immediatamente l'informazione sul suo monitor o tablet e, a distanza, può segnalarlo immediatamente all'addetto inviando un messaggio al suo dispositivo elettronico. In un reportage del Financial Times un manager di Amazon sintetizza:

“you are a sort of like a robot, but in human form. It's human automation, if you like”.

I dati raccolti consentono inoltre di creare per ogni picker – e allo stesso modo per ogni packer – un profilo personale sul rendimento, scomponibile in qualsiasi unità di tempo, confrontare i profili tra loro in ogni dettaglio, e non ultimo chiamare qualunque addetto in qualsiasi momento a rispondere di eventuali anomalie nell'istogramma del suo rendimento orario o giornaliero.

In letteratura questo connubio tra rigida prescrizione dei compiti, controllo e digitalizzazione è sintetizzato ormai da tempo con il concetto di “taylorismo digitale” (...) ma nel caso di Amazon il concetto più adeguato appare piuttosto quello di “taylor-fordismo digitale” (...) il dispositivo digitale dei picker è del tutto equivalente alla catena di montaggio: entrambi non si limitano a dettare i percorsi e i movimenti, ma costringono a compierli imponendo la cadenza. Alla comunicazione di cosa e dove andare a prelevare segue infatti il countdown del tempo calcolato dal software come sufficiente per espletare l'operazione in base alla posizione del picker. Ogni devianza emerge immediatamente. In tal modo, la macchina incorpora ed esercita direttamente il controllo sulla prestazione.

¹ I picker sono gli addetti ai corridoi che prelevano la merce dagli scaffali; i packer sono coloro che impacchettano la merce per la spedizione.

² Leisegang D. (2015), *Der Fall Amazon: Arbeiten und Kaufen im Online-Versandhandel*, in Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (Hrsg.), *Gute Arbeit und Digitalisierung*, Berlin: 146-55.