

# Introduzione

## Dagli algoritmi ai moderatori di contenuti

Lavorano per voi, su turni che coprono l'intera settimana, pronti a intervenire in caso di bisogno. Sono al servizio quotidiano degli utenti dei social media, motori di ricerca, app e altre piattaforme digitali globali. Rappresentano oggi una forza lavoro compresa tra le 100.000 e le 150.000 unità e sono operativi in tutti i paesi del mondo.<sup>1</sup> Il loro numero è destinato a crescere, complice la crisi occupazionale di molti mestieri subordinati nei paesi più poveri come nel ricco Occidente.<sup>2</sup> Non hanno nome, né volto, costretti al silenzio da accordi di riservatezza e volutamente nascosti dietro le interfacce digitali, indistinguibili da quell'intelligenza artificiale

<sup>1</sup> Adrian Chen, *The Laborers Who Keep Dick Pics and Beheadings Out of Your Facebook Feed*, "Wired", 23 ottobre 2014.

<sup>2</sup> Sarebbero migliaia i moderatori di contenuti al lavoro per Facebook nella sola Unione Europea secondo David Gilbert, *Facebook Is Forcing Its Moderators to Log Every Second of Their Days*, "Vice", 9 gennaio 2020.

che dovrebbe prenderne il posto.<sup>3</sup> Controllano il contenuto di articoli, pubblicità, fotografie, video e messaggi privati in chat. Lavorano grazie agli algoritmi e per gli algoritmi, monitorati costantemente da questi ultimi: sono i moderatori di contenuti, e questo libro è dedicato a coloro che un giorno lo diventeranno.

Sono uomini e donne di tutte le età, paesi e condizioni sociali, quelli che eliminano uno alla volta i contenuti che potrebbero violare le regole di pubblicazione di Facebook, YouTube, TikTok e delle altre piattaforme digitali di uso quotidiano.<sup>4</sup> Video di pornografia o pedopornografia, attentati terroristici o suicidi in diretta streaming, messaggi di odio o annunci commerciali proibiti dalle policy (come le pubblicità di mascherine contraffatte durante la pandemia di Coronavirus):<sup>5</sup> i moderatori di contenuti sono esposti a tutto ciò che di peggio l'umanità può condividere online. “Tutto l'orrore del mondo – scrive Shoshana Zuboff nelle ultime pagine del libro *Il capitalismo della sorveglianza* – viene cancellato o meno in base a un flusso di lavoro razionalizzato, con decisioni prese in un istante”.<sup>6</sup> I migliori, tra i moderatori, non durano più di qualche mese.<sup>7</sup> I più giovani portano con sé le tracce di un trauma psicologico che li perseguiterà per il resto dei loro anni.<sup>8</sup>

<sup>3</sup> Isaac Chotiner, *The Underworld of Online Content Moderation*, “The New Yorker”, 5 luglio 2019.

<sup>4</sup> Un moderatore di contenuti di Facebook può revisionare oltre mille contenuti al giorno, in media uno ogni 30 secondi, secondo i dati riportati in Alex Hern, *Revealed: Catastrophic Effects of Working As a Facebook Moderator*, “The Guardian”, 17 settembre 2019 e confermati da Casey Newton, *The Trauma Floor. The Secret Lives of Facebook Moderators in America*, “The Verge”, 25 febbraio 2019.

<sup>5</sup> Ben Popken, *Coronavirus Mask Pushers Pump Wares on Social Media*, “NBC”, 9 marzo 2020.

<sup>6</sup> Shoshana Zuboff, *Il capitalismo della sorveglianza*, Luiss University Press, Roma 2018, p. 524.

<sup>7</sup> Olivia Solon, *Underpaid and Overburdened: The Life of a Facebook Moderator*, “The Guardian”, 25 maggio 2017.

<sup>8</sup> Zack Whittaker, *Facebook To Pay 52 Million To Content Moderators Suffering From PTSD*, “TechCrunch”, 12 maggio 2020.

Nonostante quello del moderatore sia un mestiere relativamente diffuso, con tassi di crescita a doppia cifra anno su anno, potreste non averne mai sentito parlare prima d'ora. Per anni, infatti, le grandi aziende tecnologiche hanno negato la loro stessa esistenza, celebrando anzitempo la capacità delle piattaforme digitali di generare profitti esponenziali attraverso una ridottissima forza lavoro composta da qualche centinaia di ingegneri, analisti e programmatori, rispetto ai milioni di operai assunti nelle industrie tradizionali. In questo contesto, solo le inchieste pionieristiche di alcuni giornalisti e ricercatori hanno permesso di scoprire l'altro lato di questa presunta automazione digitale di massa: migliaia di lavoratori non specializzati, assunti con contratti temporanei e in alcuni casi pagati a cottimo, troppo numerosi e troppo importanti per poter essere svelati fin da subito agli utenti e ai mercati.<sup>9</sup>

Sarebbe un errore, tuttavia, interpretare la crescita globale dei moderatori come una conseguenza della crescita delle persone connesse alla rete. I moderatori sono sempre esistiti: tutte le community, i siti web e i forum hanno esercitato il potere di moderare e inibire l'accesso agli iscritti potenzialmente pericolosi. Più che la proliferazione degli utenti, infatti, è stata la crescita degli algoritmi a stimolare la domanda di un numero sempre più cospicuo di moderatori di contenuti: dagli algoritmi che organizzano il flusso delle notizie nel NewsFeed di Facebook,<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Uno dei primi articoli ad approfondire la vita dei moderatori di contenuti per le moderne piattaforme digitali globali è stato Brad Stone, *Concern for Those Who Screen the Web for Barbarity*, "The New York Times", 19 luglio 2010. Risale a due anni più tardi il ben più noto articolo di Adrian Chen, *Inside Facebook's Outsourced Anti-Porn and Gore Brigade, Where 'Camel Toes' Are More Offensive Than Crushed Heads* pubblicato nel 2012 sul blog Gawker.

<sup>10</sup> "Il NewsFeed [di Facebook] è stato lanciato verso la fine del 2006 [...] il suo ben noto algoritmo riduceva la media di 1500 informazioni quotidiane generate da ogni rete di connessioni personali portandole a 150, estrapolando quelle che probabilmente avrebbero interessato di più l'utente: NewsFeed era un fiume apparentemente senza fine [...] Già alla fine del 2010 era sulla buona strada per diventare uno dei mass media più grandi di sempre [...] Alla

a quelli che rendono virali i video di TikTok e YouTube, dagli algoritmi che decidono l'ordine dei risultati di una pagina di Google<sup>11</sup> a quelli che determinano la visibilità di un prodotto su Amazon in base alle recensioni dei clienti. Sono gli algoritmi a generare il lavoro dei moderatori, ed è grazie a questi ultimi se gli algoritmi stessi hanno ottenuto un ruolo predominante nella società e nell'economia digitale del ventunesimo secolo.<sup>12</sup>

In un mondo dove gli algoritmi possono rendere virale la diretta streaming di un concerto così come quella di un attentato terroristico,<sup>13</sup> un'immagine di nudo artistico come la prova fotografica di un abuso sessuale, un prodotto accompagnato da recensioni veritiere come un prodotto accompagnato da recensioni manipolate,<sup>14</sup> una vignetta satirica come un messaggio sessista,<sup>15</sup> il video del comizio di un politico come il video dello stesso comizio manipolato con tecnologie *deepfake*,<sup>16</sup> i moderatori di contenuti svolgono un ruolo essenziale per rimediare agli errori di selezione compiuti da macchine automatiche e prive della capacità di intendere e di volere.<sup>17</sup> Ora che “la tecnologia

fine del 2015, NewsFeed distribuiva ogni minuto oltre 200 milioni di storie a persone di tutto il mondo” in Mike Hoefflinger, *Diventare Facebook. Le 20 sfide dell'azienda che ha cambiato il mondo*, Hoepli, Milano 2018, p. 71.

<sup>11</sup> Per un confronto tra moderatori di contenuti dei social media e *quality rater* di Google si veda Matt Mc Gee, *An Interview With a Google Search Quality Rater*, “Search Engine Land”, 20 gennaio 2014.

<sup>12</sup> “I moderatori di contenuti rivestono un ruolo fondamentale nelle aziende hi-tech nonostante la loro invisibilità, la loro impossibilità di intervenire sulla definizione delle policy e di interagire con gli utenti finali” in Sarah T. Roberts, *Behind the Screen, Content Moderation in the Shadows of Social Media*, Yale University Press 2019, p. 101.

<sup>13</sup> Graham Mackling, *The Christchurch Attacks: Livestream Terror in the Viral Video Age*, “Combating Terrorism Center”, vol. 2, n. 6, luglio 2019.

<sup>14</sup> Laura Stevens, *How Sellers Trick Amazon to Boost Sales*, “The Washington Post”, 28 luglio 2018.

<sup>15</sup> Muneera Bano, “Harmless” Sexist Jokes Are As Insidious in the World of AI As in Real Life, “King’s College London News”, 13 maggio 2019.

<sup>16</sup> Makena Kelly, *Distorted Nancy Pelosi Videos Show Platforms Aren’t Ready to Fight Dirty Campaign Tricks*, “The Verge”, 24 maggio 2019.

<sup>17</sup> “La moderazione di contenuti segue la logica del *boost first, moderate*

risale la corrente, dalle estremità fino al cervello”, come scrive Massimo Chiriatti in *#Humanless. L’algoritmo egoista*,<sup>18</sup> l’automazione dell’attività di selezione editoriale crea sempre più posti di lavoro per giovani e anziani privi di qualsiasi competenza specialistica e tecnica pregressa.

Contrariamente alle aspettative di qualche anno fa, e alle promesse che ancora oggi vengono ripetute sempre più debolmente da Zuckerberg e dai suoi omologhi di tutto il mondo, non esistono e non esisteranno mai piattaforme interamente automatiche,<sup>19</sup> se per automatiche si intendono quelle dotate di algoritmi lasciati liberi di agire senza che un esercito di moderatori sia costantemente mobilitato dietro le quinte. Come riportato da Frank Pasquale, nel libro *The Black Box Society*:

Facebook utilizza delle persone per valutare i contenuti condivisi dai suoi utenti, Google utilizza dei tester umani per rivedere le scelte compiute dai suoi algoritmi: le nostre tecnologie sono fortemente condizionate dal giudizio umano [...] e come tali sono un prodotto di forze politiche, sociali e di mercato.<sup>20</sup>

Dopo aver rivoluzionato le modalità di comunicazione e informazione globali, le piattaforme digitali stanno ora espandendo il loro raggio d’azione nel settore finanziario, commerciale e sanitario,<sup>21</sup> servendosi di una massa di lavoratori manuali non

*later*: ogni contenuto viene reso più o meno visibile a seconda delle decisioni prese dall’algoritmo, e i contenuti sgradevoli vengono rimossi solo a posteriori” in Brandom Russel, *Facebook’s Misinformation Problem Goes Deeper Than You Think*, “The Verge”, 17 marzo 2020.

<sup>18</sup> Massimo Chiriatti, *#Humanless. L’algoritmo egoista*, Hoepli, Milano 2019, p. 6.

<sup>19</sup> Andrea Nepori, *Facebook ammette: per moderare i contenuti i revisori umani sono fondamentali*, “La Stampa”, 11 agosto 2020.

<sup>20</sup> Frank Pasquale, *The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information*, Harvard University Press, Cambridge 2015, p. 197.

<sup>21</sup> Sull’argomento si vedano, a titolo di esempio: Pierangelo Soldavini, *Google guida la carica: Big tech all’assalto delle banche globali*, “Il Sole 24 ORE”, 17 novembre 2019; Jon Brodtkin, *Google: You Can Trust Us With the*

specializzati e resi volutamente inaccessibili agli sguardi di utenti, aziende e investitori.

In questo contesto, il ruolo e gli ambiti di intervento dei moderatori sono destinati a crescere nei prossimi anni: i lavoratori che oggi censurano il video di un attentato o il tweet di un personaggio pubblico<sup>22</sup> sono gli stessi che domani valuteranno la correttezza di un post di natura commerciale, di una raccolta fondi a scopo benefico, di un'infografica potenzialmente falsa, senza avere alcuna competenza specialistica in materia.<sup>23</sup> Testimonianze di guerra, violenze sessuali, crimini contro l'umanità sono già oggi eliminate senza che nessuna istituzione di controllo possa avere accesso ai dati originali per verificare eventuali incongruenze nel processo di revisione.<sup>24</sup> Prove di reati, di abusi, di manipolazioni sono spesso rimosse prima ancora che possano essere analizzate da quei giornalisti che potrebbero risalire agli autori e, soprattutto, alle vittime degli abusi stessi.<sup>25</sup> Il processo di moderazione delle piattaforme digitali ha quindi un impatto diretto sulle possibilità di accesso all'informazione da parte di miliardi di persone, giornalisti e ricercatori inclusi.<sup>26</sup>

Introdotta su YouTube nel 2005, e su Facebook pochi mesi

*Medical Data You Didn't Know We Already Had*, "Ars Technica", 13 novembre 2019; Josh Constine, *Facebook Launches Marketplace, A Friendlier Craigslist*, "TechCrunch", 3 ottobre 2016.

<sup>22</sup> Katia Riccardi, *Trump minaccia di chiudere i social dopo lo scontro con Twitter. Che lo aveva "corretto"*, "la Repubblica", 27 maggio 2020.

<sup>23</sup> Ezra Klein, *Mark Zuckerberg on Facebook's Hardest Year, and What Comes Next*, "Vox", 2 aprile 2018.

<sup>24</sup> Hadi Al Khatib, *YouTube Is Erasing History*, "The New York Times", 23 ottobre 2019.

<sup>25</sup> Belkis Wille e Ida Sayer, *"Video Unavailable". Social Media Platforms Remove Evidence of War Crimes*, "Human Rights Watch", 10 settembre 2020.

<sup>26</sup> Si pensi, a titolo di esempio, alla pratica dello *shadow banning*, che consiste nella censura di un contenuto pubblicato da un utente senza che questo se ne possa rendere conto. La pratica, documentata su Twitter e Facebook da anni, è stata oggi adottata massicciamente da piattaforme come TikTok, secondo Micheal Socolow, *The Trouble with TikTok*, "Politico", 2 novembre 2019.

dopo, la possibilità concessa agli utenti di “segnalare” qualsiasi contenuto – per richiederne la revisione e rimozione – innesca un processo pressoché invisibile agli sguardi esterni:<sup>27</sup> l’invisibilità dei moderatori non è una casualità, bensì una scelta strategica volta a negare o minimizzare l’intervento umano per rimediare agli errori di selezione compiuti dagli algoritmi troppo precocemente descritti come “intelligenti”. Eppure, anche i moderatori di contenuti sbagliano: la mancanza di preparazione specifica su determinati argomenti, i ritmi di lavoro impossibili da sostenere nel lungo periodo, e la stessa impossibilità di comunicare con gli autori delle segnalazioni stesse (e con i destinatari di queste ultime) aumentano esponenzialmente i rischi di rimuovere contenuti che non andavano rimossi, di censurare idee e opinioni che non violavano alcuna policy delle piattaforme.<sup>28</sup> Solo le vittime di un intervento di moderazione sono consapevoli di quanto la libertà di espressione in rete possa essere improvvisamente revocata, per la scelta compiuta da un operatore anonimo e inavvicinabile.

La consapevolezza di pochi deve diventare la conoscenza di molti, o perlomeno della maggior parte delle persone che utilizzano oggi i prodotti e servizi digitali offerti dai social media e motori di ricerca. Secondo Tarleton Gillespie, autore di *Custodians of the Internet*:

Non solo le piattaforme non possono esistere senza moderazione, ma non sono piattaforme senza di essa [...] L’attività di moderazione cambia il modo in cui definiamo cos’è una piattaforma: non un mezzo per diffondere ciò che pubblichiamo, quanto uno strumento che definisce la realtà che vediamo.<sup>29</sup>

<sup>27</sup> Tarleton Gillespie, *Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, And The Hidden Decisions That Shape Social Media*, Yale University Press 2018, p. 88.

<sup>28</sup> John Koetsier, *Report: Facebook Makes 300,000 Content Moderation Mistakes Every Day*, “Forbes”, 9 giugno 2020.

<sup>29</sup> Tarleton Gillespie, *Custodians of the Internet*, op. cit., p. 21.

Se lo scopo dei moderatori è “trovare un equilibrio tra la capacità [delle piattaforme] di attirare gli utenti e il rischio dei contenuti di respingerli”,<sup>30</sup> la differenza tra la realtà e la sua rappresentazione digitale non potrebbe essere più grande di come è oggi, mentre un numero crescente di addetti alla moderazione rimuove un numero crescente di contenuti senza che la maggior parte delle persone possa rendersi conto delle cause e degli effetti di questo processo. Essere consapevoli che ciò che vediamo nel nostro “flusso di notizie” è solo una parte di ciò che potremmo vedere, se non ci fossero i moderatori, diventa quindi il primo passo di un percorso di liberazione: dalla passività cui gli algoritmi ci hanno abituati,<sup>31</sup> dalla finzione della scomparsa del lavoro umano in un mondo che rincorre l’illusione della completa automazione editoriale.<sup>32</sup>

## **Un lavoro invisibile ma indispensabile**

Dopo anni in cui innumerevoli parole sono state spese in profezie sull’obsolescenza dei lavoratori privi di competenze tecniche, i moderatori rappresentano oggi un esempio concreto di come il successo di una tecnologia possa portare alla creazione di un numero eccezionalmente alto di posti di lavoro per operatori manuali e non qualificati.<sup>33</sup> Se gli algoritmi dei

<sup>30</sup> Shoshana Zuboff, *Capitalismo della sorveglianza*, op. cit., p. 524.

<sup>31</sup> “Gli algoritmi che si dicono predittivi non lo sono in quanto sarebbero riusciti a entrare nella soggettività delle persone, per sondarne i desideri o le aspirazioni. Sono predittivi perché si basano costantemente sull’ipotesi che il nostro futuro sarà una riproduzione del nostro passato” in Dominique Cardon, *Che cosa sognano gli algoritmi*, Mondadori, Milano 2016, p. 58.

<sup>32</sup> “Il modo che [le piattaforme digitali] hanno di connettere le persone tra di loro rende sempre meno evidente la distinzione tra uomo e macchina” in Grant Bollmer, *Inhuman Networks. Social Media and the Archeology of Connection*, Bloomsbury Academic, New York 2016, p. 114.

<sup>33</sup> Un’ampia sintesi di queste previsioni sulla presunta scomparsa della necessità di lavori e lavoratori manuali e non specializzati si può leggere in Jerry



social e motori di ricerca minacciano la sopravvivenza di intere categorie di professionisti specializzati nel lavoro editoriale, come i giornalisti, gli stessi algoritmi sono tuttavia quelli che generano una domanda crescente di manodopera “manuale” per emendare gli inevitabili errori compiuti dalla loro selezione editoriale automatica.<sup>34</sup> Gli algoritmi che distruggono sono gli stessi che creano lavoro, seppur su scale e valori drammaticamente diversi.

Studiare l’operato dei moderatori diventa così un modo per studiare le dinamiche del lavoro che verrà, o almeno quello creato e diretto dalle nuove macchine sempre più autonome e “intelligenti”. Come vedremo nel corso del libro, le stesse modalità di assunzione, turnazione e licenziamento degli addetti alla moderazione ricordano da vicino quel processo di “connessione” e “disconnessione” dei lavoratori della *gig economy* che abbiamo imparato a conoscere con le app di consegna di cibo e prodotti a domicilio. Se oggi chiunque possiede una bicicletta può diventare un fattorino iscrivendosi a una piattaforma di *food delivery*, ricevendo ordini e seguendo le indicazioni di un algoritmo,<sup>35</sup> anche il lavoro dei moderatori è caratterizzato dall’estrazione di valore da un’attività svolta precedentemente in maniera gratuita, dalla subordinazione del lavoratore all’algoritmo che organizza la coda di revisione dei contenuti, dalle penalizzazioni in busta paga in seguito a performance statisticamente deludenti.

Ricorda Arun Sundararajan, studioso delle nuove economie

Kaplan, *Le persone non servono. Lavoro e ricchezza nell’epoca dell’intelligenza artificiale*, Luiss University Press, Roma 2016.

<sup>34</sup> Casey Newton, *The Terror Queue*, “The Verge”, 16 dicembre 2019.

<sup>35</sup> “La vita professionale [dei fattorini] aveva e ha come unica interfaccia l’app installata sul telefono personale, dotazione necessaria per iniziare a correre. Dall’altra parte del rider, vista dalla bici o dal motorino, c’è la società, con il suo algoritmo per la distribuzione dei clienti”: testimonianza in Francesca Sironi, *Io, burattinaio dei rider, vi racconto come controlliamo le consegne e i fattorini*, “L’Espresso”, 19 dicembre 2018.

di scala digitali: “L’efficienza lavorativa viene recuperata oggi non facendo lavorare di più chi è già impiegato, ma trasformando l’altrui tempo libero in lavoro”.<sup>36</sup> Tutti gli utenti delle piattaforme sono, infatti, moderatori di contenuti: la maggior parte di essi svolge questo lavoro volontariamente, rimuovendo un commento indesiderato oppure eliminando un partecipante da un gruppo di cui sono amministratori; solo una parte degli utenti viene pagata per farlo, e una percentuale ancora minore viene remunerata in maniera continuativa. Accanto ai moderatori assunti con contratti temporanei presso le grandi aziende tecnologiche, o in outsourcing presso agenzie specializzate, esiste infatti una massa non quantificabile di persone che si connettono al momento del bisogno<sup>37</sup> su piattaforme di *gig working* come TaskUs, e in cambio di pochi centesimi assegnano un tag a un video segnalato da un utente come sospetto.<sup>38</sup>

In questo senso, il lavoro dei moderatori sembra essere una delle forme più estreme delle nuove modalità di occupazione precaria, anonima e non tutelata che abbiamo imparato a conoscere con le prime testimonianze dei lavoratori della *gig economy*. L’ingresso di questi ultimi sulla scena della storia contemporanea rievoca scenari analoghi risalenti al tempo della prima rivoluzione industriale, quando l’introduzione delle macchine nel ciclo produttivo portò alla sostituzione di artigiani specializzati con lavoratori non qualificati, remunerati a cottimo per compiere

<sup>36</sup> “L’efficienza lavorativa dipende non dall’aumentare il tempo di lavoro di chi è già impiegato ma dall’utilizzare quei momenti di tempo libero che possono essere scambiati per lavoro” in Arun Sundararajan, *The Sharing Economy: The End of Employment and the Rise of Crowd-based Capitalism*, The Mit Press, Cambridge 2016, p. 173.

<sup>37</sup> Da una ricerca triennale condotta in tredici paesi europei è emerso come il lavoro attraverso le piattaforme digitali sia diventato “un modo per ottenere entrate supplementari per molte persone, con livelli particolarmente elevati nei paesi europei in cui i salari sono bassi” in Stefano Campolo, *Piattaforme. La dignità del lavoro ai tempi di Internet*, “Gli Stati Generali”, 3 dicembre 2019.

<sup>38</sup> Tarleton Gillespie, *Custodians of the Internet*, op. cit., p. 123.

gesti semplici e ripetitivi.<sup>39</sup> Ora che “la forma contemporanea dell’automazione è diventata l’algomazione, e l’algoritmo è colui che muove le macchine, alimenta le intelligenze, orchestra le organizzazioni”<sup>40</sup> i moderatori sono diventati i nuovi operai del processo di produzione culturale, addetti alle macchine che ripetono infinite volte al giorno il gesto di un “clic” per eliminare un contenuto alla volta, in un’impossibile e sfiancante rincorsa con la velocità dell’algoritmo.

Oggi i moderatori possono essere descritti come i *gig worker* della società dell’informazione globale e come tali essere studiati, analizzando le conseguenze della precarietà contrattuale sulla qualità del servizio di moderazione stesso, le ricadute di un’organizzazione “invisibile” del lavoro sulla percezione che i lavoratori hanno della propria responsabilità nei confronti degli utenti delle piattaforme digitali. Studiare la moderazione di contenuti dal punto di vista delle modalità organizzative del lavoro significa infine riflettere su quegli aspetti positivi, o erroneamente ritenuti positivi dai moderatori stessi, che hanno avuto un ruolo non indifferente nella diffusione di tanti “lavoretti” digitali negli ultimi anni: l’assenza di manager, capi e sottocapi intermedi tra il lavoratore e il vertice dell’azienda,<sup>41</sup> e il venir meno di barriere all’ingresso di carattere estetico, sociale o anagrafico.<sup>42</sup>

Senza lasciarsi tentare dai pregiudizi, senza dare nulla per scontato, è possibile oggi calarsi nel mondo “invisibile” dei moderatori di contenuti grazie a tutte le testimonianze raccolte negli ultimi dieci anni su un lavoro mai come oggi così trascurato

<sup>39</sup> David S. Landes, *Prometeo liberato. La rivoluzione industriale in Europa dal 1750 ai giorni nostri*, Einaudi, Torino 2000, p. 402.

<sup>40</sup> Cosimo Accoto, *Il mondo ex machina. Cinque brevi lezioni di filosofia dell’automazione*, Egea, Milano 2019, p. 147.

<sup>41</sup> Josh Dzieza, *Robots Aren’t Taking Our Jobs — They’re Becoming Our Bosses*, “The Verge”, 27 febbraio 2020.

<sup>42</sup> Anna Maria Mariani, *Voci da Uber. Confessioni a motore*, Mucchi Editore, Modena 2019, p. 71.

e allo stesso tempo così essenziale per la sopravvivenza delle piattaforme di cui ci serviamo abitualmente:<sup>43</sup> dalle prime inchieste pubblicate sul “The New York Times” e “Wired” sui moderatori di contenuti nel 2010 e 2014 ai Facebook Files pubblicati dal “Guardian” nel 2017, dalle testimonianze di moderatori americani ed europei raccolte e pubblicate da “Süddeutsche Zeitung” e “The Verge” fino alle primissime testimonianze di operatori italiani rese pubbliche su siti di informazione nazionali, oltre ovviamente alle sempre più numerose pubblicazioni dedicate all’argomento a cura di ricercatori come Sarah Roberts e Tarleton Gillespie.

A questo scopo ritengo utile avvalermi di alcuni espedienti stilistici che consentano anche al lettore meno avvezzo a questi temi di avvicinarsi all’esperienza quotidiana di lavoro di un moderatore. Per questo motivo la struttura del libro seguirà un ordine che ricorda quello di una tradizionale offerta di lavoro online (“i requisiti”, “i benefit”, “le attività” da svolgere una volta assunti) per entrare a poco a poco nell’orizzonte culturale di un addetto alla moderazione dei contenuti, come se tale fossimo a nostra volta. Con lo stesso intento ho scelto, nei limiti del possibile, di rivolgermi al lettore attraverso la seconda persona plurale: non me ne vogliono i cultori della tradizionale prosa accademica, ma il mio obiettivo finale è quello di avvicinare le persone di ogni età e provenienza alla quotidianità dei moderatori, per ridurre così quella distanza esistente tra chi degli algoritmi è beneficiario e chi ne è anche un ignoto servitore.

Pur essendo un’opera a sé stante, comprensibile senza altri riferimenti pregressi, questo libro si colloca in prosecuzione

<sup>43</sup> “Senza il nostro lavoro Facebook sarebbe inutilizzabile. Il suo impero collasserebbe. I vostri algoritmi non sono in grado di distinguere tra giornalismo e disinformazione, tra contenuti di violenza e di satira. Solo noi possiamo”: testimonianza tratta dalla lettera di oltre duecento moderatori di contenuti a Mark Zuckerberg, pubblicata in Shannon Bond, *‘Without Our Work, Facebook Is Unusable’: Content Moderators Demand Safer Offices*, “Npr”, 18 novembre 2020.

ideale con il mio saggio *Solitudini connesse. Sprofondare nei social media*.<sup>44</sup> Lì dove analizzavo gli effetti degli algoritmi dei social sulle modalità di comunicazione e relazione tra persone, qui ho voluto approfondire gli effetti degli algoritmi sul modo di intendere e di vivere le relazioni lavorative da parte di persone da sempre ritenute sostituibili dalle macchine,<sup>45</sup> soggette alle ristrettezze di condizioni lavorative precarie e remunerazioni non in linea con gli effetti a lungo termine di un trauma vissuto quotidianamente: un moderatore per Google può revisionare migliaia di contenuti al giorno, incluse foto pedopornografiche, abusi sugli animali e sugli uomini, percependo una minima parte dello stipendio medio di un dipendente dell'azienda.<sup>46</sup>

Il titolo del libro, a questo proposito, non deve trarre in inganno. L'obsolescenza oggi non è necessariamente una caratteristica del lavoro manuale o non specializzato. I moderatori sono infatti i primi lavoratori a essere costretti a un aggiornamento professionale continuo, a causa della ininterrotta evoluzione delle policy che regolano i contenuti delle piattaforme. Come da esempi riportati nel libro, l'obsolescenza dei lavoratori non è tanto dovuta a un mancato aggiornamento delle competenze<sup>47</sup> quanto all'incapacità di dimenticare a comando ciò che si

<sup>44</sup> Jacopo Franchi, *Solitudini connesse. Sprofondare nei social media*, Agenzia X, Milano 2019.

<sup>45</sup> "Nel bene o nel male, Amazon e gli altri innovatori che adoriamo stanno facendo di quest'epoca la migliore possibile per chi è significativo e la peggiore possibile per gli insignificanti" in Scott Galloway, *The Four. I padroni: il DNA segreto di Amazon, Apple, Facebook e Google*, Hoepli, Milano 2018, p. 56.

<sup>46</sup> "Una delle cose che mi ha disturbato di più è stato l'aver a che fare con contenuti pedopornografici. Nessuno voleva occuparsene, dentro Google. Dovevo revisionare i contenuti in tutte le piattaforme dell'azienda, come Google Images, Pikasa, Orkut, Google Search ecc. Se qualcuno provava a usare questi servizi per diffondere contenuti pedopornografici io dovevo controllare: avrò visto una media di 15.000 immagini al giorno [...] per sette, otto, nove mesi": testimonianza di un moderatore riportata in Reyhan Harmanci, *Tech Confessional: The Googler Who Looked at the Worst of the Internet*, "BuzzFeed", 21 agosto 2012.

<sup>47</sup> "In un mondo in cui l'efficienza non è solo statica, ma dinamica,

è visto e ciò che si è appreso, alla stregua di una macchina il cui codice viene rimosso e aggiornato senza alcuna coerenza interna. Dagli algoritmi che creano e distruggono relazioni, è ora il tempo degli algoritmi dotati del potere di distruggere e creare il lavoro: almeno fino a quando permetteremo loro di agire indisturbati.

l'aggiornamento deve essere continuo. L'obsolescenza dei beni, delle competenze, delle relazioni e, alla fine, anche delle persone è un problema molto serio che assorbe risorse ingenti” in Mauro Magatti, *Oltre l'infinito. Storia della potenza dal sacro alla tecnica*, Feltrinelli, Milano 2018, p. 172.