

IL PANOPTICON DI AMAZON

UNA GUIDA PER I LAVORATORI,
I SINDACALISTI E IL LEGISLATORE



Indice

INTRODUZIONE	3
PERCHÉ AMAZON È UN PANOPTICON?	3
<hr/>	
NEL MAGAZZINO	6
MONITORAGGIO DELLA PRODUTTIVITÀ: SCANNER E ADAPT	6
CONTROLLO IDEOLOGICO: CONNECTIONS	7
DISTANZIAMENTO SOCIALE AUTOMATICO: DISTANCE ASSISTANT	8
VENDITA DI SISTEMI DI SORVEGLIANZA: PANORAMA	9
<hr/>	
IN TRANSITO	10
SORVEGLIANZA DEI TRAGITTI: APP PER LE CONSEGNE	10
OCCHIO ALLA STRADA: TELECAMERE DRIVERI	11
<hr/>	
MAGGIORE CONTROLLO	12
MAPPATURA DELLA SINDACALIZZAZIONE: SPOC	12
IL PANOPTICON FUORI DAL POSTO DI LAVORO: REKOGNITION E RING	13
CONCETTO DI FUTURO DELLA SORVEGLIANZA SUL POSTO DI LAVORO: LE INTENZIONI DI AMAZON DESCRITTE NEI BREVETTI	14
<hr/>	
CONCLUSIONI	15
<hr/>	

Questa relazione è stata autorizzata
da Alessandro Delfanti, Lilian Radovac,
e Taylor Walker.

INTRODUZIONE

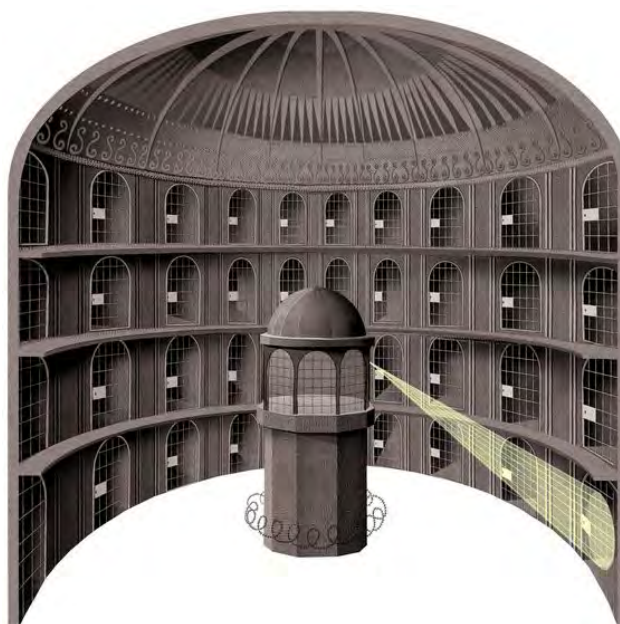
Quando il consumatore clicca su un articolo sul sito web di Amazon, fa un'esperienza di acquisto veloce, senza intoppi e conveniente, con una procedura di consegna che permette l'accesso quasi istantaneo a una gamma infinita di beni di consumo. Ciò che l'acquirente non vede sono gli effetti a cascata messi in moto da quel click, regolati dagli algoritmi aziendali di Amazon e che ricadono sulla vera forza trainante di un modello aziendale basato sul consumismo attivato da un click: i dipendenti.

I dipendenti dei magazzini (detti anche 'centri di distribuzione') di Amazon o gli addetti che consegnano i pacchi sottostanno alle condizioni occupazionali controllate e regolate dagli algoritmi, che esercitano una forte pressione sul ritmo di produttività ('make rate') – ad esempio, raccogliere 100 articoli all'ora dagli scaffali del magazzino o consegnare 30 pacchi all'ora per le strade di Berlino o Barcellona. Amazon utilizza un sistema fra i più invadenti e prorompenti al mondo per esercitare pressione sui dipendenti perché lavorino più velocemente, per monitorare il rispetto della cultura aziendale o per spiare sugli attivisti sindacali sorvegliando il posto di lavoro.

La multinazionale con sede a Seattle, che ha ricavi annui pari a 386 miliardi di dollari, è una delle aziende più potenti al mondo,¹ e non solo per la sua dimensione finanziaria. Con circa 200 centri di distribuzione giganteschi, oltre ad una rete mondiale di magazzini più piccoli, Amazon è il secondo datore di lavoro privato al mondo. In totale, Amazon ha circa 1,3 milioni di dipendenti, di cui oltre 100.000 sono nell'Unione Europea. Questi numeri non includono però le centinaia di migliaia di lavoratori assunti tramite le agenzie di collocamento o erroneamente classificati come contraenti indipendenti. Tutti incappano nella rete di sorveglianza di Amazon.

**“Ci perseguitano con lo scanner.
Spiano tutto quello che facciamo!”**

Dipendente di un magazzino americano di Amazon.



PERCHÉ AMAZON È UN PANOPTICON?

Nel suo libro del 1975 intitolato “Disciplinare e Punire”, il filosofo Michel Foucault ha adottato il panopticon di Jeremy Bentham come simbolo delle nuove tecniche di sorveglianza emerse con la modernità. Verso la fine del XIX secolo, Bentham, un riformista sociale, disegnò una prigione ad anello ubicando le celle attorno a una torre centrale. L'architettura del panopticon è stata concepita per avere una sola guardia carceraria che dalla torre controlla continuamente tutte le celle, mentre i detenuti non sanno se sono sorvegliati oppure no. Secondo Foucault, i detenuti di un panopticon possono solo presumere di essere osservati di continuo da questo sistema di sorveglianza asimmetrico: “E' visto, ma non vede; oggetto di un'informazione, mai soggetto di una comunicazione, e di conseguenza il detenuto si auto sorveglia per timore di essere punito.”²

1 Kohan, S. (2 febbraio 2011). Gli utili netti di Amazon hanno subito un incremento pari a 84% e il fatturato ha raggiunto \$386 miliardi. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/shelleykohan/2011/02/02/amazons-net-profit-soars-84-with-sales-hitting-386-billion/?sa=D&sh%3D4e83f4891334&source=editors&usq=AOvVawOTEZtwopgyNI68cgVgyVqb&ust=1621550746203000&sh=201fb2da1334>

2 Foucault, M. (1975). *Discipline and punish: The birth of the prison*. Knopf Doubleday.

Amazon ha sviluppato e utilizza una tecnologia digitale che amplifica e approfondisce il concetto del panopticon di Foucault. Nei depositi dove la merce è immagazzinata, nei veicoli che consegnano i pacchi con l'ausilio della App *Flex*, nei camion che trasportano le merci, i lavoratori sono sorvegliati e registrati continuamente, il loro rendimento è misurato, e le loro attività monitorate. Altre aziende digitali, fra cui Google e Facebook, hanno anche creato sistemi invadenti di cattura dei dati che prendono di mira gli utenti. Sappiamo che con uno smartphone in tasca o nella borsa siamo soggetti a dei sistemi di sorveglianza che generano dati concernenti tutte le nostre attività — dai nostri acquisti al luogo dove ci troviamo — che sono poi analizzati e usati, ad esempio, per una pubblicità mirata. “Ma sul posto di lavoro questa sorveglianza digitale invasiva è usata per una popolazione di dipendenti in cattività,” ha dichiarato Shoshana Zuboff, una studiosa presso la Harvard Business School.³



Naturalmente la sorveglianza invasiva non è limitata ad Amazon. Nelle città di tutto il mondo, la popolazione è monitorata di routine dalle telecamere di sicurezza, dalle App per prevenire la criminalità e dai dispositivi biometrici, quindi, in un certo senso, il magazzino è semplicemente un altro luogo in cui i lavoratori sono oggetto di sorveglianza digitale onnipresente. Il loro rapporto con la tecnologia della sorveglianza è però ancora più complesso: i dispositivi come lo scanner per codice a barre usato per prelevare e registrare la posizione di un articolo sullo scaffale sono un elemento chiave che permette ad Amazon di esercitare potere e controllo sui lavoratori. I dipendenti non possono svolgere le loro mansioni senza queste tecnologie che li rendono però schiavi dei dispositivi che li controllano. Esistono altre tecnologie usate da Amazon a scopo di sorveglianza. Ad esempio, all'uscita dello stabile, tutti i magazzinieri devono passare attraverso un 'body scanner' che verifica se è stato commesso un furto. Anche se escono solo per la pausa pranzo, le telecamere e l'intelligenza artificiale controllano se mantengono il distanziamento sociale imposto dalla pandemia da COVID-19. Tutte queste tecnologie sono una forma di potere contrattuale: i lavoratori devono usare, o almeno accettare, la tecnologia o perderanno il posto di lavoro.

In pratica, i dipendenti di Amazon sono oggetto di un esperimento di sorveglianza digitale, sofisticato e a 360 gradi, che sta avendo conseguenze disastrose sul loro organismo e la qualità di vita. I magazzini di Amazon hanno il tasso di infortuni più elevato del settore e i dipendenti di tutto il mondo soffrono di stress e di ansia poiché il ritmo di lavoro richiesto dall'azienda li obbliga ad evitare di idratarsi per ridurre le pause per andare in bagno, a urinare nelle bottiglie⁴ e usare scorciatoie poco sicure.⁵ La precarietà è diffusa nei magazzini aziendali e fra gli addetti delle reti di consegna e questo rende ogni dipendente ancora più vulnerabile alla sorveglianza quando in attesa del rinnovo del contratto.

La razza è anche profondamente radicata negli algoritmi dei sistemi di sorveglianza di Amazon. I dipendenti dell'azienda di molti paesi sono una forza lavoro molto diversificata, soggetta a prassi di sorveglianza estrema che storicamente ha avuto conseguenze sproporzionate per i neri, le popolazioni indigene e la gente di colore — e questo continua. In particolare, i sentimenti anti-neri sono l'elemento centrale del modo in cui “la sorveglianza è esercitata, narrata e messa in atto,” come ha scritto la professoressa Simone Browne⁶. Queste tecniche di monitoraggio e di controllo esistevano già prima dell'avvento dei sistemi di sorveglianza moderni.

3 Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. Profile Books, p. 178.

4 Gurley, L. K. (25 marzo 2021). Amazon nega che i dipendenti debbano urinare nelle bottiglie. Ecco le bottiglie contenenti urina. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/k7amyn/amazon-denies-workers-pee-in-bottles-here-are-the-pee-bottles>

5 Callahan, P. (2 settembre 2019). Amazon spinge per consegne veloci ma evita la responsabilità del costo umano. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

6 Browne, S. (2015). *Dark matters: On the surveillance of Blackness*. Duke University Press, p. 9.



Amazon è all'avanguardia delle tecnologie per la sorveglianza digitale, e ha ampliato e perfezionato il fenomeno scatenato da Frederick Taylor nel 1911.⁷ L'azienda si descrive una "macchina dell'invenzione" e ogni anno spende miliardi di dollari in ricerca e sviluppo — un totale di oltre US\$ 40 miliardi nel 2020.⁸ Questa spesa ha permesso ad Amazon Web Services di diventare il leader mondiale del cloud computing; da quando l'azienda ha cominciato a ingrandirsi, verso la metà del primo decennio degli anni 2000, ha costruito un laboratorio nel quale sono concepite e collaudate le nuove tecnologie di sorveglianza: il cosiddetto 'spazio di lavoro di Amazon'.

Di recente, le strategie di sorveglianza adottate da Amazon dilagano anche fuori dai magazzini: gli autisti incaricati delle consegne sono monitorati tramite le app del loro cellulare e dalle telecamere e l'intelligenza artificiale installate nei veicoli; i clienti sono sorvegliati con Alexa, poiché l'assistente virtuale registra e analizza le conversazioni private; i dati sono raccolti ogni volta che l'utente usa il sito web dell'azienda e fa un acquisto; il servizio di sicurezza Ring sorveglia i vicini. Anche i cittadini ignari sono sorvegliati dalla tecnologia che Amazon vende alle forze dell'ordine e alla polizia di frontiera, come i sistemi di riconoscimento facciale che usano l'intelligenza artificiale, o ai consumatori, come le telecamere "smart" da usare per sorvegliare lo spazio attorno alla propria abitazione. Amazon investe massicciamente nel progresso tecnologico per rafforzare la stretta sui lavoratori ampliando il panopticon digitale: i brevetti detenuti da Amazon rivelano i piani dell'azienda per il lancio di nuove tecnologie per la sorveglianza, dagli occhiali per la realtà aumentata fino ai bracciali digitali che rilevano i movimenti dei dipendenti.

La tecnologia permette ad Amazon di offrire consegne sempre più veloci ma permette anche all'azienda di mantenere il controllo dei lavoratori. I dipendenti sono sorvegliati non solo per assicurare che tengano il passo con il ritmo di produzione irragionevole richiesto per le mansioni, ma anche a scopo di controllo politico. Nel 2020 gli annunci di posti di lavoro sul sito aziendale *www.amazon.jobs* avevano inserzioni per posti di analisti con esperienza nel settore militare o le forze dell'ordine il cui compito è raccogliere informazioni su "minacce di sindacalizzazione contro l'azienda."⁹ I direttori dei magazzini sono formati per individuare le attività sindacali: Amazon insegna loro come tenere sotto controllo i dipendenti che discutono, ad esempio, di "salari dignitosi".¹⁰ Documenti interni di Amazon pervenuti alla stampa rivelano che l'azienda controlla le pagine dei social network per la sindacalizzazione dei lavoratori, e che la direzione e le guardie giurate private spiano le organizzazioni sindacali. L'uso costante di tecnologie sempre più invadenti manda un messaggio chiaro ai dipendenti di Amazon: vi teniamo d'occhio e il dissenso non sarà tollerato.

Non esiste altro modo per descriverlo: Il panopticon di sorveglianza digitale di Amazon è una grave minaccia per la democrazia sul posto di lavoro e per i diritti dei lavoratori. I dipendenti di Amazon di tutto il mondo sono consapevoli del problema e del controllo politico esercitato su di loro dalla tecnologia di sorveglianza onnipresente adottata dall'azienda. I dipendenti oppongono resistenza e si battono contro il monitoraggio con azioni di protesta, scioperi e campagne di sindacalizzazione in tutti i centri di distribuzione di Amazon nel mondo. Speriamo che questa guida possa essere di aiuto ai lavoratori, alle organizzazioni sindacali e al legislatore per comprendere meglio le tecnologie parte del panopticon di Amazon e per sfidare l'azienda con la normativa, la contrattazione collettiva e l'azione.

7 Per conoscere il posizionamento storico del fenomeno e leggerlo in forma digitale, vedasi Rosenblat, A., Kneese, T., & Boyd, D. (2014). *Workplace Surveillance*. Open Society Foundations' Future of Work Commissioned Research Papers. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2536605>

8 Macrotrends. (2021). *Amazon research and development expenses 2006-2021 | AMZN*. <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/AMZN/amazon/research-development-expenses>

9 L'annuncio può essere visionato su internet <https://web.archive.org/web/20200901125940/https://www.amazon.jobs/en/jobs/1026060/intelligence-analyst>

10 Whole Worker. (22 giugno 2019). *Video di formazione per scoraggiare le attività antisindacali (VERSIONE LUNGA)* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=uRpwVwFxyk4>

NEL MAGAZZINO

MONITORAGGIO DELLA PRODUTTIVITÀ: SCANNER E ADAPT

Le prestazioni dei dipendenti dei magazzini Amazon sono monitorate di continuo. L'azienda usa la sorveglianza per mantenere la promessa di consegne rapide e senza intoppi obbligando i propri dipendenti a lavorare più velocemente e con maggiore impegno.

Gli scanner e i computer di Amazon sono il cuore del sistema di gestione dei magazzini aziendali e sono un'interfaccia di sorveglianza fra i dipendenti e la direzione. All'inizio di ogni turno lavorativo, i dipendenti della maggior parte dei centri di distribuzione devono collegarsi al sistema algoritmico di Amazon usando uno scanner manuale per codice a barra, oppure il computer della loro postazione. I dispositivi, come lo scanner, assegnano le mansioni (vai alla corsia X e preleva l'articolo Y), leggono le informazioni contenute nei codici a barra dei prodotti venduti da Amazon, e sono usati per monitorare tutti i movimenti degli operatori all'interno del magazzino.

Poiché ogni individuo accede al sistema usando un dispositivo specifico, la direzione di Amazon può verificare il tasso di produttività. Ad esempio, dispositivi come lo scanner per il codice a barre invia i dati al software dell'*Associate Development and Performance Tracker* (ADAPT), che registra la produttività del lavoratore e identifica la velocità dello svolgimento della mansione assegnata, come ubicazione, scannerizzazione o imballo. ADAPT verifica l'abilità dell'operatore a conseguire la propria quota — il numero di mansioni da svolgere in un'ora. Il sistema traccia anche il 'ToT' (il "Tempo di inattività"), vale a dire il tempo durante il quale il dipendente è sconnesso dal dispositivo per la pausa pranzo o per andare in bagno. Superata una determinata soglia di inattività il sistema genera dei "punteggi ToT" e gli operatori che accumulano troppi punti sono oggetto di ammonimenti e, se a tempo determinato, rischiano che il contratto non sia rinnovato. I lavoratori hanno segnalato che il sistema è usato per licenziare i lavoratori con dei messaggi inviati tramite lo scanner per codice a barra.

Il monitoraggio delle prestazioni dei lavoratori è uno degli aspetti più incresciosi del lavoro nei magazzini di Amazon. I dati generati da sistemi come ADAPT sono usati per spronare i lavoratori ad aumentare il ritmo di lavoro. Questo comporta fenomeni come il cosiddetto "Amazon pace" (ritmo Amazon), vale a dire spostarsi il più velocemente possibile per prelevare o immagazzinare più merce. Questi ritmi di lavoro anomali contribuiscono al tasso di infortuni presso Amazon che è molto più elevato della media del settore.¹¹ Le donne, anche se in

gravidanza, subiscono delle conseguenze sproporzionate di un sistema che calcola le pause per andare in bagno come 'punteggi ToT'.¹² I lavoratori stagionali a contratto determinato assunti dalle agenzie di collocamento sono particolarmente vulnerabili a questo tipo di sorveglianza perché sanno che il loro livello di produttività può determinare la possibilità di rinnovo del loro contratto. I dipendenti hanno anche segnalato che la direzione a volte pubblica i punteggi 'ToT' che diventano visibili a tutti e identificano quindi i lavoratori che sono poi pressati perché aumentino il loro ritmo.



“E' molto semplice, [sullo schermo] si vede una riga che segnala dove riporre o prelevare la merce, e se esiste un vuoto sulla riga significa che il dipendente è andato in bagno o è in pausa. E' inoltre possibile vedere quanti pezzi l'operatore riesce a maneggiare in un'ora e capire in quali ore lavora più alacremente.”

Dipendente italiano di un magazzino Amazon.¹³

11 Evans, W. (29 settembre 2020). Come Amazon ha nascosto la mancanza di sicurezza. *Reveal*.
<https://revealnews.org/article/how-amazon-hid-its-safety-crisis/>

12 Gurley, L. K. (7 ottobre 2020). Le dipendenti in gravidanza di Amazon denunciano l'incubo del magazzino di Oklahoma. *Motherboard: Tech by Vice*.
<https://www.vice.com/en/article/akzxpe/pregnant-amazon-employees-speak-out-about-nightmare-at-oklahoma-warehouse>

13 Citazione di A. Delfanti (Previsto nel 2021). *The warehouse. Workers and robots at Amazon*. Pluto.

CONTROLLO IDEOLOGICO: CONNECTIONS

Gli scanner e altri dispositivi non sono usati solo per quantificare la produttività del dipendente. Amazon li usa anche come strumenti per esercitare un controllo ideologico.

Nel 2018, Amazon ha lanciato “Connections”, un programma di sondaggio che chiede ai dipendenti di Amazon di rispondere ad almeno una domanda al giorno —presumibilmente in modo riservato — che compare sullo schermo del loro dispositivo. Il programma è stato concepito dalla divisione delle Risorse Umane aziendali per valutare la soddisfazione del lavoro dei dipendenti, ma molti temono che sia anche un modo per sorvegliare il posto di lavoro.

Secondo l'azienda ‘Connections’ è un “meccanismo di feedback aziendale in tempo reale, concepito per ascoltare, imparare dai dipendenti e migliorare la loro esperienza. Ogni giorno le domande di Connections sono inviate al computer, al dispositivo della postazione o allo scanner manuale di tutti i dipendenti.”¹⁴ Amazon rivendica di aver ricevuto oltre mezzo milione di risposte al giorno nel 2020, in 21 lingue e da dipendenti di oltre 50 paesi.¹⁵



L'analisi è onnipresente durante i turni di lavoro nei magazzini. L'azienda ha dichiarato che ‘Connections’ “analizza i dati di risposta e fornisce informazioni alla direzione per permettere un’analisi e agire laddove esistono problematiche oppure opportunità di miglioramento.”¹⁶ Invece molti dipendenti hanno l'impressione che il vero motivo sia una verifica del rispetto della cultura aziendale sul posto di lavoro, anche se l'azienda considera ‘Connections’ e programmi simili strumenti per responsabilizzare i dipendenti. L'uso di sistemi di acquisizione dati come ‘Connections’, tramite dispositivi come lo scanner per il codice a barre, è preoccupante anche in termini di privacy. I lavoratori sono interrogati dopo esserci collegati al sistema; di conseguenza non c'è nessuna garanzia che i dati raccolti non siano messi a disposizione dei superiori associandoli all'identità del dipendente.

“Sono sbalordito! Il 18% delle persone non ha risposto in modo positivo a una domanda chiaramente tendenziosa che potrebbe essere una minaccia per le loro prospettive in azienda? Dobbiamo rispondere alla domanda appena collegati per cui non penso che non sappiamo chi siamo.”

Dipendente di un magazzino americano di Amazon.¹⁷

14 *Employee Engagement*. (2021). Sostenibilità presso Amazon. Ripreso il 25 maggio 2021 da <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

15 *Employee Engagement*. (2021). Sostenibilità presso Amazon. Ripreso il 25 maggio 2021 da <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

16 *Employee Engagement*. (2021). Sostenibilità presso Amazon. Ripreso il 25 maggio 2021 da <https://sustainability.aboutamazon.com/people/employees/engagement>

17 Anonimo. (2017). Lavorare presso Amazon: Meglio del sesso ma peggio dell'inferno (Parte I). *Naked Capitalism*.

DISTANZIAMENTO SOCIALE AUTOMATICO: DISTANCE ASSISTANT

La pandemia da COVID-19 è stata l'occasione che ha spinto Amazon a introdurre maggiore sorveglianza nei magazzini. Come per altri temi concernenti salute e sicurezza, l'azienda ha adottato una soluzione tecnologica a un problema sociale e politico.

Quando nel 2020 la prima ondata della pandemia da COVID-19 è diminuita, Amazon ha svelato *'Distance Assistant'*: un sistema open source, che usa l'intelligenza artificiale e concepito per far rispettare il distanziamento sociale nei magazzini degli Stati Uniti, e nel resto del mondo. Il sistema genera anche dati che Amazon può usare per modificare i posti di lavoro oppure per sorvegliare in modo più preciso i movimenti dei suoi dipendenti.

Ispirato alla segnaletica dei radar di controllo della velocità, *Distance Assistant* è dotato di uno schermo, dei sensori della profondità e una telecamera a intelligenza artificiale incorporata, ed è installato nelle aree a forte traffico dei magazzini Amazon. Le telecamere seguono i movimenti fisici dei lavoratori in tempo reale durante i loro spostamenti nel magazzino. Quando i dipendenti passano davanti allo schermo, si vedono circondati da cerchi verdi, creati con la "realtà aumentata", se mantengono due metri di distanza fra loro, oppure cerchi rossi quando non lo fanno. Qualsiasi movimento è monitorato e trasformato in dati, siendo registrado y traducido en datos.



Amazon describe *'Distance Assistant'* come uno "specchio magico" per dare al dispositivo un carattere scherzoso anche se surreale. Tuttavia, si tratta anche di una strategia di relazioni pubbliche a seguito di critiche mosse contro la mancanza di protezione dei lavoratori dai focolai creati dal COVID-19. Inoltre alcuni dipendenti dei magazzini hanno avviato una causa e accusano Amazon di chiedere loro di violare le regole per il distanziamento sociale.¹⁸ Il *Distance Assistant* fa parte di una "facciata per fingere rispetto" ed è un misero sostituto a quello che chiedono i dipendenti di Amazon dall'inizio della pandemia: retribuzione ragionevole, salari decenti e assistenza sanitaria, congedo malattia adeguato, applicazione e rispetto delle norme di salute pubblica.¹⁹ La piattaforma rammenta invece che i lavoratori sono soggetti a sorveglianza continua da parte dell'azienda che a oggi rifiuta di svelare quanti dei loro dipendenti sono stati infettati dal coronavirus.²⁰

“Quando siamo tutti in fila all’uscita e se siamo troppo vicini uno all’altro mi aspetto che il computer si metta ad urlare.”

Utente Reddit, r/aws.²¹

18 Eidelson, J., & Soper, S. (3 giugno 2020). I dipendenti di Amazon fanno causa e accusano che il virus è stato portato a casa dal magazzino. *Bloomberg*. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-06-03/amazon-warehouse-employees-sue-over-virus-brought-home-from-work>

19 Statt, N. (3 giugno 2020). I dipendenti di Amazon fanno causa per il rischio di infezione da COVID-19. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/6/3/21279740/amazon-sued-nyc-warehouse-workers-covid-19-coronavirus-safety-measures>

20 O'Brien, S. A. (1 ottobre 2020). Amazon annuncia che circa 20.000 dipendenti hanno contratto il coronavirus. *CNN Business*. <https://www.cnn.com/2020/10/01/tech/amazon-covid-cases/index.html>

21 lilhotdog. (aprile 2021). *Looking forward to getting barked at by a computer in the checkout line about standing too close* [Commento sul forum r/aws online]. Reddit. https://www.reddit.com/r/aws/comments/hdeaqy/amazon_introduces_distance_assistant_the_companys/

VENDITA DI SISTEMI DI SORVEGLIANZA: PANORAMA

Ovunque le aziende stanno adottando la strategia di sorveglianza omnicomprensiva di Amazon. Panorama è venduto alle aziende di tutto il mondo e trasforma le tattiche di sorveglianza quotidiana sulla base degli standard definiti da Amazon.

Il dispositivo *Panorama* di Amazon Web Services (AWS) è un hardware che aggiunge capacità di apprendimento automatico alle telecamere connesse a un protocollo internet (IP) standard.²² *Panorama* è usato per analizzare in tempo reale i video parte di una rete aziendale in essere, senza che i dati escano dallo stabile. Si tratta di un espediente comodo nelle organizzazioni - e nei paesi - che hanno adottato norme rigide per la governance dei dati.

AWS commercializza *Panorama* per applicazioni industriali, per la sicurezza sul posto di lavoro e promuove il dispositivo come sistema per automatizzare la sorveglianza dei casi di violazione delle misure anti COVID-19, come il mancato uso dei dispositivi di protezione individuale o il rispetto del distanziamento sociale. Tuttavia, i modelli di visione artificiale usati dal dispositivo possono essere approntati per monitorare dei feed video di attività insolite. E, quando accoppiato al *Panorama Software Development Kit*, i costruttori terzi possono costruire qualsiasi dispositivo azionato da *Panorama* e usarlo a qualunque scopo.



Come altri dispositivi Amazon disponibili sul mercato, *Panorama* è già stato collaudato nei magazzini aziendali. Come segnalato dal sindacato e da altre voci critiche, i dipendenti di Amazon possono essere facilmente monitorati per le attività “non ordinarie” come l’avvicinamento per parlarsi in privato o per distribuire opuscoli e altro materiale sindacale.²³ Inoltre, commercializzando *Panorama* come dispositivo per promuovere la sicurezza sul posto di lavoro e impedire la trasmissione del COVID-19, l’azienda ottiene una copertura morale per altri usi assolutamente non etici di questa tecnologia. Automatizzando la sorveglianza dei lavoratori, che è già onnipresente, Amazon estende la portata della videosorveglianza tradizionale - e il proprio panopticon - con modalità oggi trasmesse ad altre aziende per i loro dipendenti.

“Walmart è stata molto criticata per le sue prassi occupazionali, ma credo sia stata superata da Amazon. Amazon ha portato lo spionaggio dei dipendenti e l’analisi delle tendenze o previsioni di comportamento della forza lavoro a un altro livello.”

Iain Gold, direttore presso Teamsters.²⁴

22 Shieber, J. (1 dicembre 2020). AWS annuncia ‘Panorama’, un dispositivo che aggiunge la tecnologia di apprendimento automatico a qualsiasi telecamera. *Tech Crunch*. <https://techcrunch.com/2020/12/01/aws-announces-panorama-a-device-adds-machine-learning-technology-to-any-camera/>

23 Schreiber, E. (11 dicembre 2020) Amazon Web Services offre alle aziende dei nuovi dispositivi per spiare i dipendenti. *World Socialist Web Site*. <https://www.wsws.org/en/articles/2020/12/12/awsm-d12.html>

24 Palmer, A. (24 ottobre 2020) Amazon controlla l’attivismo dei dipendenti per tenere lontano il sindacato. *CNBC*. <https://www.cnbc.com/2020/10/24/how-amazon-prevents-unions-by-surveilling-employee-activism.html>

IN TRANSITO

SORVEGLIANZA DEI TRAGITTI: APP PER LE CONSEGNE

I corrieri e i camionisti che consegnano i pacchi di Amazon non sono esenti dalla sorveglianza digitale. Amazon sostiene che i posti di lavoro della “gig economy” sono flessibili e facili, ma non parla delle tattiche di sorveglianza diffuse che sono integrate nelle app per le consegne.

Gli addetti alle consegne che lavorano per Amazon devono scaricare le app *Flex* o *Relay*, che sono l'interfaccia primaria fra loro e l'azienda. *Flex* è usata dagli autisti della *gig economy* che Amazon classifica erroneamente come appaltatori indipendenti. *Relay* è una app simile usata dai camionisti che lavorano per gli spedizionieri in subappalto che fanno parte del programma DSP (Delivery Service Partner) di Amazon. Tutti gli autisti devono installare e usare *Mentor*, una terza app che rileva e valuta il loro comportamento al volante.

Flex è usata per la consegna (detta dell'ultimo miglio) del pacco al domicilio del cliente e gli autisti la usano per tutto, dall'accettare di lavorare per Amazon fino alla busta paga. La app programma dei blocchi di consegna di 2-6-ore e indica la località di presa in consegna e indica le informazioni per il percorso. *Flex* e *Mentor* funzionano in tandem per assicurare che i lavoratori siano sorvegliati durante tutto il turno. Ad esempio, controllano l'ubicazione degli addetti e il tempo utilizzato per ogni consegna. Gli autisti sono anche messi in concorrenza fra loro poiché le app fanno un raffronto con gli altri colleghi. *Mentor* controlla addirittura l'uso che il lavoratore fa del suo cellulare, monitorando le chiamate o gli sms inviati. Gli addetti alle consegne hanno segnalato che se ricevono o se respingono una chiamata, *Mentor* la registra come infrazione.²⁵

Come *Uber* o *Deliveroo*, le app della *gig economy* come *Flex* permettono ad Amazon di usare un esercito di lavoratori con contratto a tempo determinato per i servizi di consegna ai clienti, senza dover sostenere i costi dei veicoli, della manutenzione e la benzina, dell'assicurazione, per le attrezzature per il movimento merci e i costi sanitari. Inoltre permette la sorveglianza continua degli autisti e aumenta il ritmo del turno di lavoro a livelli irragionevoli, mentre la retribuzione per questo lavoro è inferiore al salario minimo.



“[La app] crea molto stress. La fisso in continuazione pensando che qualcuno in azienda mi sorveglia costantemente mentre guido.”

Autista americano di Amazon.²⁶

25 Palmer, A. (12 febbraio 2021). Per controllare e disciplinare gli addetti alle consegne Amazon usa una app che si chiama *Mentor*. *CNBC*. <https://www.cnn.com/2021/02/12/amazon-mentor-app-tracks-and-disciplines-delivery-drivers.html>

26 Alimahomed-Wilson, J. (9 febbraio 2021). *Surveillance, stress, and no bathrooms: Life as an Amazon driver*. Labor Notes. <https://labornotes.org/2021/02/surveillance-stress-and-no-bathrooms-life-amazon-driver>

OCCHIO ALLA STRADA: TELECAMERE DRIVERI

Come se non bastassero le app che rilevano la posizione e la velocità, gli autisti che lavorano per Amazon sono anche sorvegliati visivamente.

Nel febbraio 2021, Amazon ha annunciato una partnership con *Netradyne*, una società di software che produce sistemi telematici con video per gestire il parco auto. Amazon prevede di installare uno di questi sistemi, chiamato *Driveri*, sui veicoli per le consegne a marchio Amazon.

Driveri usa telecamere e intelligenza artificiale per sorvegliare le abitudini di guida degli autisti che effettuano le consegne, dal momento in cui accendono il motore fino alla fine del loro turno. La telecamera, montata vicino allo specchietto retrovisore, sorveglia la strada e l'abitacolo e può essere disattivata solo quando il motore è spento. Il sistema non registra l'audio e non ha l'opzione 'live view' ma può inviare segnali acustici che, ad esempio, accusano gli autisti di "guidare in modo distratto" se l'autista prende in mano il telefono (anche se solo per usare *Flex*). In seguito la app attribuisce un punteggio in tempo reale sul comportamento di guida dell'autista e invia i dati al responsabile del parco veicoli.

Amazon e Netradyne dicono che *Driveri* è una "piattaforma per la sicurezza dei veicoli" ma è anche un sistema per raccogliere dati biometrici. Una recente fuga di notizie su Twitter²⁷ ha rivelato che gli autisti devono dare il loro consenso, per iscritto, all'uso di *Driveri* per la raccolta dei dati o rischiano di perdere il posto di lavoro.²⁸ Un annuncio, inviato tramite *Flex*, indica che le telecamere all'interno e all'esterno operano quando il motore del veicolo è acceso e fino a 20 minuti dopo che è stato spento. Il modulo per il consenso dice anche che *Driveri* può essere usato per confermare l'identità dell'autista quando deve collegarsi al loro conto. I lavoratori e i giornalisti hanno tuttavia sottolineato che i sistemi di sorveglianza dell'abitacolo non sono solo usati per identificare l'autista e per le funzionalità del conto: la tecnologia che usa l'intelligenza artificiale sorveglia i lavoratori costantemente, come se la pressione per farli lavorare a un ritmo sempre più sostenuto non bastasse. Ad esempio, alcuni lavoratori segnalano che si sentono obbligati a violare il codice della strada per

rispettare i target.²⁹ Altri hanno scritto su internet che coprono la telecamera con del nastro adesivo in un tentativo disperato di porre resistenza a questa forma di sorveglianza.



“*[Driveri]* solleva quesiti importanti sulla privacy e la sorveglianza dei lavoratori e Amazon deve dare una risposta.”

Cinque Senatori statunitensi in una lettera inviata ad Amazon.³⁰

27 Gurley, L. K. [@LaurelKGurley]. (22 marzo 2021). Negli USA, gli addetti alle consegne di Amazon hanno tempo fino a questa sera per firmare il modulo di consenso che permette ad Amazon di raccogliere le loro informazioni biometriche e di usare le telecamere con IA che controllano la loro ubicazione e i loro movimenti. Se non firmano, perderanno il posto di lavoro [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/LaurelKGurley/status/1374114988391022606>

28 Gurley, L. K. (23 marzo 2021). Gli addetti alle consegne di Amazon obbligati a firmare un modulo di 'Consenso Biometrico' se non vogliono perdere il lavoro. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dy8n3j/amazon-delivery-drivers-forced-to-sign-biometric-consent-form-or-lose-job>

29 Callahan, P. (5 settembre 2019). Amazon spinge per consegne veloci ma evita la responsabilità del costo umano. *New York Times*. <https://www.nytimes.com/2019/09/05/us/amazon-delivery-drivers-accidents.html>

30 Palmer, A. (3 marzo 2021). Amazon interrogata dai Senatori sull'uso delle telecamere per monitorare gli addetti alle consegne. *CNBC*. <https://www.cnb.com/2021/03/03/senators-question-amazon-about-cameras-monitoring-delivery-drivers.html>

MAGGIORE CONTROLLO

MAPPATURA DELLA SINDACALIZZAZIONE: SPOC

Dopo l'acquisizione della catena di prodotti alimentari biologici 'Whole Foods' nel 2017, Amazon ha introdotto una nuova tecnologia di sorveglianza sul posto di lavoro. Per tenere sotto controllo i dipendenti, il sistema genera delle mappe "termiche" e altri tipi di visualizzazione dei dati che indicano i punti vendita sospetti, come quelli a rischio di attività sindacali.

La *GeoSpatial Operating Console* (SPOC – console operativa geo spaziale) di Amazon è un software che consolida e genera delle mappe visive di dati raccolti dalle Risorse Umane aziendali, dalla Global Intelligence Unit e dal Global Intelligence Program. Nel febbraio 2020, un promemoria interno nel quale si chiedeva un finanziamento e personale per questo sistema è stato fatto trapelare e ripreso dai media di Vox Recode.³¹ Pare che SPOC sia operativo da aprile 2020 quando fu usato per creare delle mappe termiche delle attività sindacali presso Whole Foods, la filiale di Amazon.³² In ottobre 2020, Amnesty International ha espresso pubblicamente il suo allarme per la sorveglianza dei sindacalisti da parte di Amazon che usa SPOC assieme ad altri metodi antisindacali.³³

SPOC è concepito per permettere ad Amazon di monitorare una vasta gamma di minacce potenziali alle proprie operazioni, fra cui eventi meteorologici violenti, il livello di criminalità locale, l'uso di oppiacei e, in particolare, le attività sindacali.³⁴ Secondo Recode, circa la metà dei set di dati di cui parla il promemoria datato febbraio 2020 concernono il sindacato: ad esempio, "Attivismo/tentativi di sindacalizzazione presso Whole Foods," "il sindacato concede somme di denaro," e "Presenza di Sezioni sindacali locali e Gruppi di Alt-labour." Un whistleblower della società ha di recente ricollegato

SPOC alla sorveglianza mirata dei 'listservs' dei dipendenti di Amazon, vale a dire la rete di contatti email dei dipendenti Neri o Mussulmani e quelli degli attivisti contro il cambiamento climatico.³⁵

Pare che SPOC sia operativo in centinaia di magazzini di Whole Foods e di Amazon in tutti gli USA ed è usato per individuare rischi esterni, (ad es., il numero di denunce sporte al *National Labour Relations Board* - agenzia federale per la tutela dei diritti sindacali - e la percentuale di famiglie nel perimetro con lo stesso CAP che vivono sotto la soglia della povertà³⁶), il livello di rischio per il punto vendita (un "indice di diversità" che fornisce l'identità etnica e la razza dei dipendenti³⁷) e cosa pensano i lavoratori (risultato dei sondaggi e del monitoraggio dei 'listservs', compreso il rispetto dei dipendenti sul posto di lavoro³⁸). Il sistema assegna a ogni punto vendita un punteggio basato su questi fattori, una tattica prevedibile se consideriamo l'atteggiamento antisindacale aggressivo di Amazon.

"Passano tutto questo tempo a spiarcì, ma non si occupano delle nostre lagnanze."

Autista americano di Amazon che usa *Flex*.³⁹

31 Del Rey, J. & Ghaffary, S. (6 ottobre 2020). Rivelazione: promemoria riservato di Amazon svela un nuovo software per controllare il sindacato. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/10/6/21502639/amazon-union-busting-tracking-memo-spoc>

32 Peterson, H. (2020). Whole Foods, di proprietà di Amazon, controlla furtivamente i dipendenti con delle mappe termiche che valutano quali punti vendita sono a maggior rischio di sindacalizzazione. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/whole-foods-tracks-unionization-risk-with-heat-map-2020-1>

33 Amnesty International. (13 ottobre 2020). *Dichiarazione pubblica: Amazon deve rispettare il diritto alla sindacalizzazione dei lavoratori*. Amnesty.org. <https://www.amnesty.org/en/latest/research/2020/10/time-for-amazon-to-respect-workers-right-to-unionize/>

34 Gurley, L. K. (10 febbraio 2020). Perché Amazon controlla l'uso degli oppiacei in tutti gli Stati Uniti? *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/qj47b7/amazon-tracks-opioid-use-to-see-how-it-could-threaten-business>

35 Ghaffary, S. & Del Rey, J. (24 settembre 2020). I dipendenti di Amazon temono che le Risorse Umane abbiano nel mirino le minoranze e i gruppi di attivisti e usino un programma per controllare le mail. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/9/24/21455196/amazon-employees-listservs-minorities-underrepresented-groups-worker-dissent-unionization>

36 Peters, J. (20 aprile 2020). Sembra che Whole Foods usi le mappe termiche per controllare i punti vendita a rischio di sindacalizzazione. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

37 Peters, J. (20 aprile 2020). Sembra che Whole Foods usi le mappe termiche per controllare i punti vendita a rischio di sindacalizzazione. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

38 Peters, J. (20 aprile 2020). Sembra che Whole Foods usi le mappe termiche per controllare i punti vendita a rischio di sindacalizzazione. *The Verge*. <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

39 Citazione di Gurley, L. K. (9 marzo 2020). 'Ci controllano per impedire una resistenza di massa': i dipendenti di Amazon discutono del fatto che sono spiati. *Motherboard: Tech by Vice*. <https://www.vice.com/en/article/dyz9px/we-are-watched-to-prevent-mass-resistance-amazon-workers-discuss-being-spied-on>

IL PANOPTICON FUORI DAL POSTO DI LAVORO: REKOGNITION E RING

Il panopticon digitale di Amazon non è limitato ai soli dipendenti. L'azienda vende diverse tecnologie di sorveglianza ai consumatori, e anche alle forze di polizia.

Prendiamo *Rekognition* come esempio. I cittadini ignari sono controllati, identificati e catalogati con l'uso della tecnologia di riconoscimento facciale con l'ausilio dell'intelligenza artificiale creata da Amazon e basata sulle tecniche di apprendimento automatico. Le forze dell'ordine di tutti gli Stati Uniti usano *Rekognition* per creare foto segnaletiche e fare un controllo incrociato con i filmati di sorveglianza.⁴⁰ Tuttavia, come reazione alle proteste del movimento 'Black Lives Matter', Amazon applica una moratoria volontaria – e temporanea – all'uso di *Rekognition* da parte delle forze di polizia statunitensi.⁴¹

Ai consumatori Amazon offre *Ring*, un sistema 'smart' di sorveglianza che consiste in un campanello con video, e altri prodotti azionati con il wi-fi che sorvegliano l'area che circonda l'abitazione. *Ring* è usato in centinaia di migliaia di abitazioni americane e sta prendendo piede in Europa e in altri paesi.⁴² I proprietari che installano *Ring* hanno accesso alle informazioni generate tramite una app dei social network chiamata *Neighbors*, che aggrega i dati raccolti da tutti i sistemi *Ring* e permette agli utenti di visionare le informazioni su attività sospette entro un raggio di 1 km e mezzo dalla loro abitazione. Come la app *Citizen* (prima chiamata *Vigilante*), *Neighbors* usa i dati per visualizzare i casi di reato.⁴³ Negli USA, oltre 700 forze di polizia locali hanno adottato *Ring* per avere accesso al contenuto video generato dagli utenti. E ora i consumatori possono usare *Ring* e altri dispositivi Amazon per condividere parte della loro ampiezza di banda internet con altri proprietari di dispositivi usando una rete che Amazon chiama *Sidewalk*.⁴⁴

La sorveglianza delle etnie è uno dei risultati più preoccupanti dell'ampliamento del panopticon digitale di Amazon al di fuori del posto di lavoro. La *American Civil Liberties Union* (ACLU – Unione americana per le libertà civili) e il Congresso statunitense hanno scoperto

che le concordanze errate di *Rekognition* colpiscono in modo proporzionato la popolazione di colore. E anche se la tecnologia non è usata direttamente dalla polizia di frontiera ICE (Immigration and Customs Enforcement), in origine era stata concepita a questo scopo⁴⁵ e Amazon oggi fornisce l'infrastruttura di web hosting del database che l'ICE usa per organizzare la detenzione e la deportazione degli immigrati. Nel 2019, i tecnici di Amazon hanno protestato per questa collaborazione con lo slogan "No Tech for ICE" (Nessuna tecnologia alla polizia di frontiera). Anche i critici della tecnologia *Ring* hanno scoperto che *Ring* ha creato un "mercato per l'acquisto della sicurezza"⁴⁶ preoccupante perché alimenta un eccesso di sorveglianza della popolazione di colore. Eppure Amazon prevede di sviluppare nuove forme di sorveglianza da commercializzare. In un brevetto definito "servizio di sorveglianza," Amazon descrive una flotta di droni per monitorare (a pagamento) le abitazioni dei clienti contro i furti.⁴⁷

“Amazon deve impegnarsi ad adottare una moratoria sull'uso del riconoscimento facciale da parte delle forze di polizia [...]. Deve anche smettere di vendere sistemi di sorveglianza, come *Ring*, che alimentano un eccesso di sorveglianza dei cittadini di colore.”

American Union for Civil Liberties.⁴⁸

40 Ng, A. (22 maggio 2018). Amazon vende tecnologia di riconoscimento facciale alle forze di polizia. *Cnet*. <https://www.cnet.com/news/amazon-is-selling-facial-recognition-technology-to-law-enforcement/>

41 Dastin, J. (18 maggio 2021). Amazon estende la moratoria per l'uso del software di riconoscimento facciale da parte della polizia. *Reuters*. <https://www.reuters.com/technology/exclusive-amazon-extends-moratorium-police-use-facial-recognition-software-2021-05-18/>

42 Molla, R. (21 gennaio 2021). In dicembre Amazon ha triplicato le vendite di *Ring* nonostante gli attacchi degli hacker. *Vox Recode*. <https://www.vox.com/recode/2020/1/21/21070402/amazon-ring-sales-jumpshot-data>

43 <https://www.vox.com/2019/9/5/20849846/amazon-ring-explainer-video-doorbell-hacks>

44 <https://arstechnica.com/gadgets/2021/05/amazon-devices-will-soon-automatically-share-your-internet-with-neighbors>

45 Fazzini, K. (6 dicembre 2018). *Amazon's facial recognition service is being used to scan mugshots, but it's also used to track innocuous things like soccer balls*. *CNBC*. <https://www.cnn.com/2018/12/06/how-amazon-rekognition-works-and-what-its-used-for.html>

46 Artista e studioso (ex collega in un centro di distribuzione di Amazon) Ali, H. (2020). *Amazon's Surveillance System Is a Global Risk to People of Color*. *Medium*. <https://zora.medium.com/amazons-surveillance-system-is-a-global-risk-to-people-of-color-a5030a19d5e1>

47 Yeturu, K., & Huddleston, H.L. (2019). *Image creation using geo-fence data, US patent 10313638*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

48 ACLU. (10 giugno 2020). *ACLU statement on Amazon face recognition moratorium*. Ripreso da www.aclu.org

CONCETTO DI FUTURO DELLA SORVEGLIANZA SUL POSTO DI LAVORO: LE INTENZIONI DI AMAZON DESCRITTE NEI BREVETTI

La sorveglianza attuata da Amazon diventerà ancora più invasiva, come dimostrano i brevetti per queste tecnologie che l'azienda potrebbe usare in futuro per monitorare i movimenti dei lavoratori e quindi dare maggiori informazioni alla direzione.

Uno dei brevetti detenuti da Amazon descrive un "sistema interattivo potenziato" usato per supervisionare i lavoratori.⁴⁹ Nel brevetto, un sovrintendente porta una cuffia a realtà aumentata che permette il riconoscimento del volto, degli indumenti o dell'andatura. Quando il sovrintendente guarda il dipendente, il sistema lo riconosce e proietta le informazioni pertinenti nel campo visivo naturale del sovrintendente. Secondo il brevetto, questo sistema fornirà informazioni in tempo reale sul dipendente, come "dati demografici, ubicazione nello stabile, il rapporto con altri utenti, messaggi per l'utente, percorsi di spostamento nell'edificio, permessi di accesso." I disegni contenuti nel brevetto indicano altri tipi di informazioni, come lo "status" del lavoratore.

Un altro brevetto oggetto di notizie nel 2018 descrive un cinturino o braccialetto — o qualsiasi oggetto indossabile che permetta di "collocare dei sensori sul corpo di un operatore" — che analizza la posizione della mano del lavoratore nello spazio e dà una risposta tattile per accelerare il ritmo di lavoro. Vibrando in modo specifico, il braccialetto segnala al lavoratore che l'articolo è stato riposto nel contenitore giusto dello scaffale, riducendo così il tempo necessario per completare la mansione. L'obiettivo principale, come detto nel brevetto, è "di monitorare le prestazioni per le mansioni assegnate."⁵⁰

Un terzo brevetto, dal titolo "Uso di gesti e di espressioni per aiutare l'utente," è mirato ai centri di distribuzione e all'automazione dei servizi nei supermercati. È concepito per individuare le espressioni emotive come la frustrazione mentre l'operatore svolge la mansione assegnatagli. Se intercetta frustrazione, o meglio dire che essa è calcolata da un algoritmo, il sistema di Amazon genera un intervento sotto forma di risposta tattile, vocale o visiva di un assistente, che il brevetto indica con la

domanda, "Come posso aiutarti?" Il brevetto non spiega la natura di questo assistente: "un collega potrà essere inviato ad aiutare l'utente e il collega potrà essere un altro dipendente o un robot."

Non c'è alcuna certezza che brevetti come questo siano sviluppati o utilizzati nei magazzini di Amazon. Tuttavia indicano che Amazon investe parte delle sue immense capacità tecnologiche per sviluppare sistemi di sorveglianza sempre più sofisticati e invadenti.⁵¹ La cuffia con realtà aumentata, il braccialetto e l'assistente anticipano un futuro in cui il panopticon digitale di Amazon aumenterà ulteriormente la possibilità di controllo e sorveglianza dei dipendenti da parte della direzione con l'intento di aumentare la loro produttività. Amazon detiene molti altri brevetti per la tecnologia di sorveglianza. Ad esempio, uno per un drone in miniatura con controllo vocale, probabilmente per applicazioni utili alle forze di polizia, o tecnologie indossabili che trasformano il lavoratore in un portatore di sensori usati per catturare i dati che vanno ad alimentare l'algoritmo del sistema.⁵²

"A questo punto tanto vale che assumano dei veri robot."

Dipendente di Amazon in America.⁵³

49 Bettis, D., McNamara, A., Hollis, B., Étienne, F., Boyapati, P., Smith, K. J., and Jones, J. B. (2019). *Augmented Reality Enhanced Interaction System*, U.S. Patent No. 10,282,696. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

50 Cohn, J.H. (2016). *Ultrasonic bracelet and receiver for detecting position in 2d plane*. U.S. Patent No. 9881276B2.

51 Rikap, C.: Strategie di proprietà intellettuale di Amazon (2020). *Amazon: A story of accumulation through intellectual rentiership and predation. Competition & Change*, 0(0), 1-31. DOI: 10.1177/1024529420932418

52 Delfanti, A., & Frey, B. (2021). *Humanly extended automation or the future of work seen through Amazon patents. Science, Technology, & Human Values*, 46(3), 655-682.

53 Citazione di A. Delfanti (Previsto nel 2021). *The warehouse: Workers and robots at Amazon*. Pluto.

CONCLUSIONI

Tutte le tecnologie di sorveglianza che Amazon ha già messo a punto o che sono in fase di sviluppo, si moltiplicano e toccano tutti gli aspetti delle loro operazioni nel mondo. L'enorme volume di dati che Amazon raccoglie sui dipendenti - tasso di produttività, ubicazione, abitudini di guida, opinioni personali, stato di salute, e altro ancora — fornisce all'azienda un mare di informazioni senza precedenti usate per impedire la sindacalizzazione dei lavoratori e con l'intento di migliorare le condizioni di lavoro.

Dal 2000, come minimo, o da quando Amazon ha sgominato la campagna del sindacato *Communication Workers of America* mirata a sindacalizzare 400 dipendenti del servizio clienti, Amazon ha usato il suo arsenale di raccolta dati sempre più sofisticato contro tentativi simili. Oltre ad usare studi di avvocati e analisti di intelligence per soffocare il sindacato, l'azienda usa la sorveglianza continua dei dipendenti e programmi di analisi dei dati per prevedere quale magazzino e quali lavoratori potrebbero sindacalizzarsi. E' impossibile esagerare la minaccia posta da queste tattiche per i lavoratori e per il movimento sindacale del XXI secolo. Progettando e adottando continuamente nuove tecnologie di sorveglianza, ed esplorando nuovi confini per le norme sulla privacy e la raccolta dei dati, l'azienda abbassa la barra per i lavoratori, i consumatori e il pubblico in generale.

L'attività antisindacale non è certo nuova — Amazon collabora con la ben nota Pinkerton Agency che sorveglia le attività di sindacalisti dalla fine del XIX secolo — e le forme di sorveglianza che usano l'intelligenza artificiale sono un'intrusione della privacy e dell'autonomia dei lavoratori a un livello che in passato era inimmaginabile. La crescita esponenziale del regime di sorveglianza di Amazon deve essere contrastata, aumentando il potere dei lavoratori con la contrattazione collettiva e con nuove leggi, se vogliamo che la forza lavoro del futuro abbia un po' di dignità del lavoro. Amazon ha il potere di ridefinire il modo di lavorare delle persone che va ben oltre il perimetro dei suoi magazzini. Il modello che ha sviluppato è stato adottato da altre aziende della logistica e in altri settori di attività. La democrazia sul posto di lavoro, la privacy dei lavoratori, e perfino la salute e la sicurezza dei dipendenti sono messi a repentaglio.

Se vogliamo porre fine ai danni che l'azienda infligge ai lavoratori di tutti il mondo, sono necessarie delle nuove scelte politiche sufficientemente robuste per contrastare le sfide poste da Amazon. Questa relazione pone in luce gli aspetti più spinosi della sorveglianza sullo svolgimento del lavoro presso Amazon. Ora tocca ai lavoratori, alle loro organizzazioni sindacali e al legislatore apportare i cambiamenti necessari per creare un futuro più equo e sostenibile.

.....
Questa relazione è stata autorizzata da Alessandro Delfanti, Lilian Radovac, e Taylor Walker in giugno 2021.⁵⁴

54 Alessandro Delfanti è professore associato presso l'Università di Toronto; Lilian Radovac è una ricercatrice, organizzatrice ed è stata membro del gruppo #BlockSidewalk; Taylor Walker ha conseguito di recente un *Master of Information* presso l'Università di Toronto.



UNI Global Union

8-10 Avenue Reverdil
CH-1260 Nyon
Svizzera

Tel: +41 22 365 21 00
Fax: + 41 22 365 21 21

www.uniglobalunion.org