

LA VITA NEL PANOPTICON AMAZON:

UN'INDAGINE INTERNAZIONALE SUI LAVORATORI AMAZON

GENNAIO 2023



UAI global
union

INDICE

INTRODUZIONE	3
COME CONTROLLA AMAZON I SUOI LAVORATORI?	6
ASPETTATIVE IRREALISTICHE	7
“È tutta una questione di numeri”	8
IMPATTO SULLA SALUTE	10
“Produttività prima della sicurezza”	13
IL TRIBUTO MENTALE	15
“Una giornata storta”	18
“Nemmeno un momento per respirare”	19
- gli addetti al servizio clienti devono affrontare una forte pressione	
MANCANZA DI TRASPARENZA	21
“Computer contro esseri umani”	22
Girare in tondo:	24
gli autisti Amazon affrontano percorsi irrazionali	
UN’ATMOSFERA DI PAURA	25
CONCLUSIONI	29

INTRODUZIONE

Nel 2021, UNI Global Union ha pubblicato il rapporto “The Amazon Panopticon”, descrivendo in dettaglio l’elaborato sistema di sorveglianza che Amazon utilizza per monitorare i suoi dipendenti a tutti i livelli delle attività aziendali, dalle telecamere nei magazzini, alle app di geolocalizzazione degli autisti, ai campanelli Ring.

Quest’anno, UNI ha commissionato un’indagine internazionale sui lavoratori Amazon, condotta da Jarrow Insights, incentrata specificamente sullo studio degli effetti concreti sull’uomo che questo sistema di sorveglianza tecnologica ha sulle persone che lo vivono.

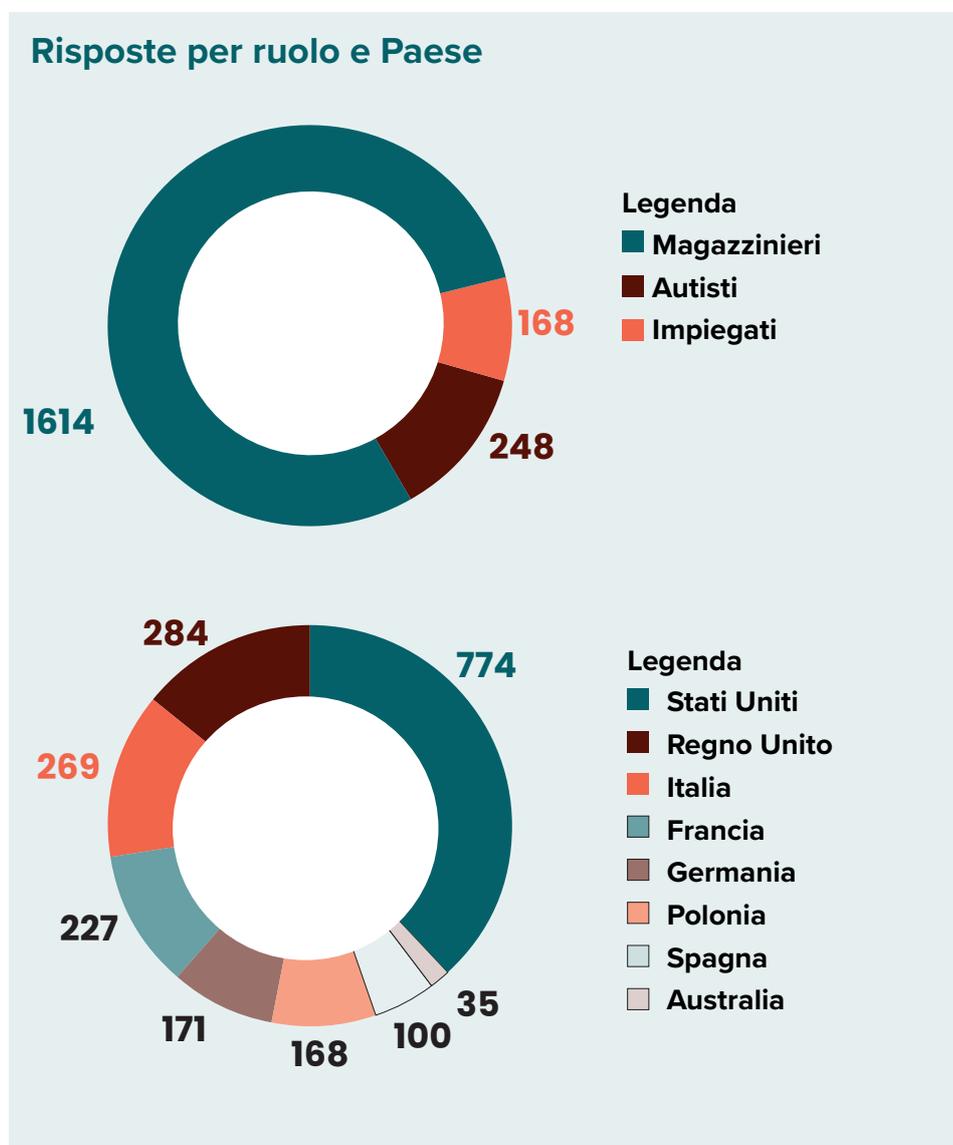


Figura 1: Risposte al sondaggio per ruolo e Paese

L’indagine è stata distribuita a probabili lavoratori Amazon attraverso la pubblicità digitale sulle piattaforme social, nonché attraverso la sensibilizzazione delle organizzazioni dei lavoratori Amazon. Si rivolgeva ai magazzinieri, agli autisti di consegna e agli impiegati delle aree tecnologiche e del servizio clienti.

Con **oltre 2000 risposte** da parte di lavoratori Amazon autoidentificatisi in **8 Paesi**, questa è la più grande indagine indipendente sui lavoratori Amazon mai condotta prima. Analizzando le risposte nel loro complesso, emerge un quadro chiaro tra i vari Paesi e ruoli. La maggior parte dei lavoratori intervistati ha espresso la convinzione che il monitoraggio da parte di Amazon delle loro prestazioni lavorative sia **eccessivo e opaco**, che le sue aspettative siano **irrealistiche**, e che sforzarsi di soddisfare queste aspettative irrealistiche abbia **effetti negativi sulla loro salute fisica** e, ancor di più, sulla loro **salute mentale**.

Come hanno osservato alcuni intervistati, un'azienda così estesa come Amazon ha bisogno di sistemi tecnologici per coordinare i lavoratori e gestire l'inventario, la logistica e i flussi di lavoro. Il sistema descritto dai lavoratori, tuttavia, va ben oltre queste considerazioni pratiche e sembra invece intenzionalmente progettato per generare un **costante senso di pressione e inadeguatezza**. Come ha detto succintamente un lavoratore: "Ti preparano al fallimento".

Nelle pagine che seguono, analizzeremo punto per punto ciò che i lavoratori Amazon ci hanno raccontato sui sistemi di monitoraggio di Amazon, in merito alle aspettative in termini di produttività, agli effetti sulla salute, alla trasparenza e alla responsabilità. La struttura del rapporto collega i risultati quantitativi dell'indagine a selezioni pertinenti delle oltre **20.000 parole di testimonianza condivise dai lavoratori**, al fine di dare un contesto ai numeri. Concluderemo con un riepilogo dei risultati per collegare quelli qui presentati alle azioni di sostegno esistenti e urgenti per i diritti e il benessere dei lavoratori Amazon.

“Il sistema descritto dai lavoratori, tuttavia, va ben oltre queste considerazioni pratiche e sembra invece intenzionalmente progettato per generare un costante senso di pressione e inadeguatezza. Come ha detto succintamente un lavoratore: **“Ti preparano al fallimento”.**”





**“NON C’È
ASSOLUTAMENTE
ALCUN MOTIVO
PER CUI UNA
TELECAMERA
DEBBA ESSERE
PUNTATA
DIRETTAMENTE
SU DI ME TUTTO IL
GIORNO.”**
—

COME CONTROLLA AMAZON I SUOI LAVORATORI?

Amazon controlla i suoi lavoratori per molti motivi, utilizzando una varietà di dispositivi per diversi ruoli. Il monitoraggio può aiutare a indirizzare i lavoratori dove l'azienda ha più bisogno di loro, a far rispettare i protocolli di sicurezza e a prevenire i furti. Ma forse la cosa più importante è che la tecnologia di monitoraggio avanzata permette ad Amazon di seguire da vicino la produttività dei lavoratori a livello individuale.

Agli intervistati è stato chiesto di indicare quali dispositivi ritenessero che fossero specificamente utilizzati per controllare le loro prestazioni sul lavoro. La tabella seguente mostra i 3 dispositivi più citati tra magazzinieri, autisti di consegna e impiegati.

Magazzinieri	Autisti di consegna	Impiegati
<p>71.4%</p> <p>Scanner portatili “Contano il tempo delle pause fino al secondo grazie a scanner portatili nella postazione di lavoro.” - Magazziniere statunitense</p>	<p>88.7%</p> <p>App aziendali “Se il tuo punteggio dell'app Mentor è basso, minacciano di sanzionarti.” - Autista di consegna spagnolo</p>	<p>55.3%</p> <p>Software di tracciamento dell'attività “Controllano i tempi di inattività attraverso i programmi con cui lavoriamo” - Addetto al servizio clienti statunitense</p>
<p>52.1%</p> <p>Badge “Ti controllano in base alle strisciate del badge. Ma dimenticano di aggiungere il tempo trascorso in attesa nelle postazioni, a piedi ai diversi piani, e i problemi alle macchine” - Magazziniere statunitense</p>	<p>50.8%</p> <p>Dispositivi GPS “Il percorso è interamente visibile al DSP¹. Possono vedere quanto tempo ci fermiamo in ogni punto, possono vedere se abbiamo finito il giro e mandarci altrove, e possono anche inviarci avvisi in caso di pause eccessive.” - Autista di consegna francese</p>	<p>33.9%</p> <p>Chime (programma di comunicazione interna di Amazon) “L'attivazione di “inattivo” su Chime ha mandato il mio superiore su tutte le furie” - Addetto al servizio clienti statunitense</p>
<p>49.1%</p> <p>Schermi nelle postazioni di lavoro “Quando ti ricordano le regole sullo schermo, sento la pressione di possibili errori o lentezze.” - Magazziniere italiano</p>	<p>38.3%</p> <p>Telecamere di bordo “Non c'è assolutamente alcun motivo per cui una telecamera debba essere puntata direttamente su di me tutto il giorno. Questa è una totale e chiara violazione del mio diritto alla privacy.” - Autista di consegna statunitense</p>	<p>32.7%</p> <p>E-mail “Possono leggere tutti i messaggi e le email” - Lavoratore tecnologico statunitense</p>

1. [Amazon Delivery Service Partners](#) (DSPs) sono aziende indipendenti a cui Amazon affida la consegna dell'ultimo miglio. Anche se tecnicamente non sono di proprietà di Amazon, i DSP noleggiavano veicoli con il marchio Amazon (i furgoni blu scuro che si vedono in molte città) e gli autisti spesso riferiscono di un rapporto di quasi-impiego con Amazon, in cui il DSP funge da intermediario e gestore.

ASPETTATIVE IRREALISTICHE

“Essere sovraccaricati di lavoro e sottopagati cercando di raggiungere **obiettivi e standard di misurazione quasi impossibili** è degradante. Dobbiamo essere perfetti per mantenere il nostro lavoro.” - Autista di consegna statunitense

I dispositivi elencati nella sezione precedente consentono ad Amazon di quantificare la produttività dei lavoratori e quindi di fissare obiettivi misurabili, comunemente chiamati “tassi” nel contesto del magazzino. I risultati del sondaggio indicano un sentimento diffuso tra i lavoratori secondo cui gli obiettivi di Amazon sono irraggiungibili. Statisticamente parlando, il **54,2%** dei lavoratori Amazon intervistati ha dichiarato che gli obiettivi di produttività di Amazon sono difficili o molto difficili da raggiungere. Solo il **17,9%** ha dichiarato che sono facili o molto facili da raggiungere. Inoltre, nei loro commenti, molti lavoratori esprimono la sensazione che l’asticella venga costantemente alzata.

Lavoro qui da 5 anni. **È sempre peggio**, sempre più produzione, ecc... - Magazziniere francese

“Chiedono ogni giorno più produzione e diminuiscono il numero di dipendenti.” - Magazziniere spagnolo

“Mi sento sotto pressione nel “realizzare il mio tasso” e a metà settimana lavorativa **sono esausto.**” - Magazziniere statunitense

Il monitoraggio della produttività è un meccanismo di disciplina. In Amazon, se non si riesce a “realizzare il tasso” si rischia il licenziamento². Gli standard irraggiungibili di Amazon fanno sì che i lavoratori siano costantemente minacciati di perdere il posto di lavoro, giocando una partita che non possono vincere. Ben il 53,5% dei lavoratori attuali intervistati ha dichiarato di temere di essere licenziato per non aver raggiunto gli obiettivi di produttività, mentre il 46,2% degli ex lavoratori ritiene che ciò abbia influito sull’aver lasciato Amazon, che si siano dimessi o siano stati licenziati³.

“E’ tutto truccato, qualunque cosa tu faccia hai sempre torto e non sei mai abbastanza bravo.” - Autista di consegna britannico

“Ogni interruzione o pausa viene controllata. In seguito, il responsabile DSP si sente chiedere da Amazon perché alcune interruzioni hanno richiesto così tanto tempo. Tuttavia, nessuna di queste informazioni viene mai utilizzata per migliorare effettivamente le condizioni di lavoro.” - Autista di consegna tedesco

2. Questo è stato confermato nella [recente testimonianza](#) di un responsabile Amazon al parlamento del Regno Unito (discussione pertinente a 11:13:54)

3. Agli intervistati è stata data la possibilità di specificare se sono stati licenziati o si sono dimessi, ma potevano anche scegliere di non specificare

“È tutta una questione di numeri”

Molti lavoratori hanno testimoniato che l'affidamento di Amazon agli algoritmi e al monitoraggio tecnologico per la disciplina sul posto di lavoro porta a concentrarsi eccessivamente sui numeri, mentre spesso si perdono le complesse realtà quotidiane del processo lavorativo.

Una rimostranza ricorrente, ad esempio, riguardava la rigida politica aziendale sulle pause nei magazzini, che non tiene conto della geografia e punisce di fatto i lavoratori che si trovano ad essere più lontani dalle sale pausa e dai bagni.

“Le pause sono di 20 minuti da scansione a scansione, e non includono il tempo di percorrenza dalla propria postazione alla sala pausa.” - Magazziniere statunitense

“I tempi di pausa sono molto rigidi e vengono fatti rispettare. Se sfori di 2 minuti o più, il tempo di pausa viene segnalato al responsabile. Inoltre, i tempi di pausa iniziano da quando scansioni l'ultimo articolo e terminano quando scansioni il primo articolo dopo la pausa, la pausa non inizia da quando ti siedi all'esterno ecc., così perdi alcuni minuti di pausa.” - Magazziniere australiano

L'attenzione miope ai numeri porta il sistema di Amazon a trascurare altre sottili ma importanti idiosincrasie, tra cui la variabilità dei tassi e delle difficoltà del lavoro in arrivo, nonché la risoluzione generale dei problemi. Aspetti come questi possono essere in qualche modo indefinibili ma, come concorda qualsiasi lavoratore che svolge effettivamente il lavoro, sono comunque una parte cruciale del processo lavorativo e affrontarli costituisce un vero e proprio lavoro.

“Non hanno considerato il carico di lavoro e le diverse dimensioni dei pacchi.” - Magazziniere britannico

“Il software conta solo il numero di pacchi spediti. Non tiene conto di **apparecchiature malfunzionanti**, di formati sbagliati dei pacchi, del rifornimento delle postazioni di lavoro, ecc.” - Magazziniere statunitense

“Il monitoraggio degli errori da parte del sistema elettronico non tiene conto **delle condizioni tecniche** e dei problemi con le macchine.” - Magazziniere polacco

“Molti compiti che svolgiamo nelle nostre postazioni non sono calcolati e quindi, a volte, il responsabile crede che non stiamo facendo nulla anche se stiamo lavorando.” - Magazziniere francese

“Il sistema dei percorsi non tiene conto di **eventi del mondo reale e in tempo reale, contrattempi, ostacoli**, interruzioni, ecc.” - Autista di consegna statunitense

**“PER LORO
NON SIAMO
PERSONE, SIAMO
INGRANAGGI
DELLA MACCHINA
COMPLETAMENTE
SOSTITUIBILI.”**

IMPATTO SULLA SALUTE

Anche in presenza di quelle che descrivono come aspettative esagerate e irrealistiche, i lavoratori devono cercare di tenere il passo, talvolta spingendo sé stessi e il proprio corpo al limite, con conseguenze per la salute.

Nonostante l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia e di strutture di ultima generazione, le ricerche hanno dimostrato che i tassi di infortunio nei magazzini di Amazon sono significativamente più alti rispetto alle medie del settore⁴. I risultati dell'indagine fanno luce su questa apparente contraddizione. Le testimonianze dei lavoratori indicano che spesso è proprio questa tecnologia all'avanguardia a spingere i lavoratori a lavorare più duramente e velocemente, a scapito della loro salute fisica e mentale.

Come si può vedere chiaramente nella Fig. 2, oltre la metà dei lavoratori Amazon intervistati ritiene che i sistemi di monitoraggio di Amazon abbiano avuto un impatto negativo sulla loro salute in entrambi gli aspetti, con un impatto ancora più marcato sulla salute mentale. In particolare, il numero di lavoratori neutrali (bianchi) e il numero di quelli in disaccordo (verdi) erano entrambi inferiori sia in termini di salute mentale che fisica.

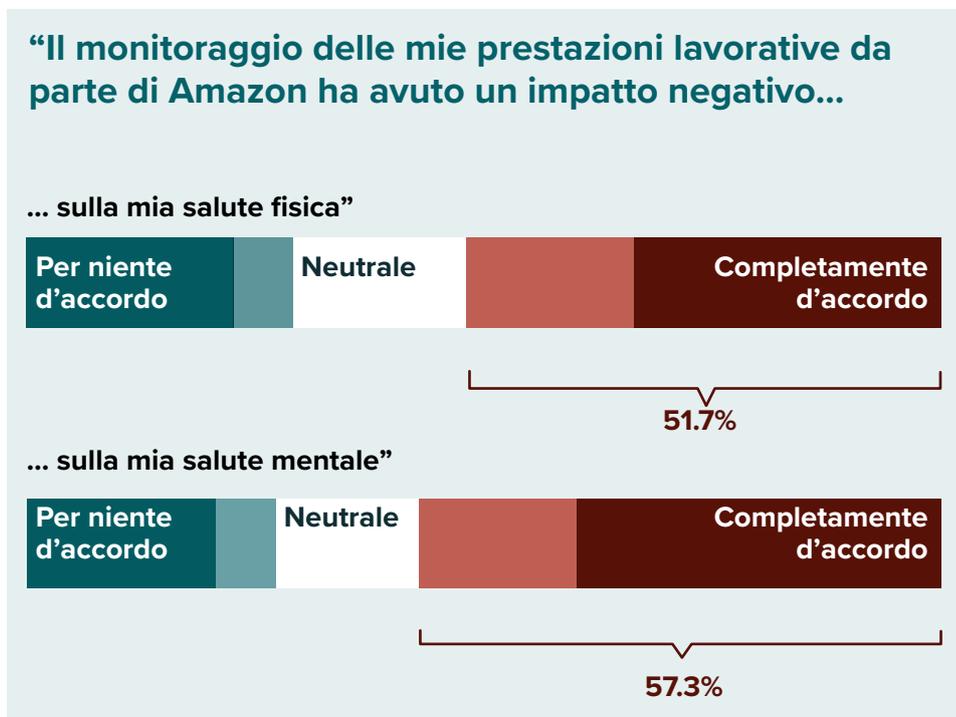


Figura 2: Impatto sulla salute

4. “The Injury Machine: How Amazon’s Production System Hurts Workers” [“La macchina dell’ingiustizia: come il sistema di produzione di Amazon danneggia i lavoratori”], Centro organizzativo strategico, Apr. 2022, reperito il 27/11/22

Per quanto riguarda la salute fisica, l'intenso ritmo di lavoro di Amazon (regolato dai suoi sistemi di monitoraggio tecnologico) può peggiorare problemi medici preesistenti così come può crearne di nuovi.

I "Ora ho **emicranie costanti.**" - Lavoratore tecnologico statunitense

"Ho commesso un'infrazione perché ho avuto un attacco d'asma in autostrada e dovevo prendere l'inalatore nella borsa. È stata registrata come guida distratta." - Autista statunitense

"Ho subito due interventi chirurgici ai polsi e dopo essere tornato al lavoro sono stato assillato perché non raggiungevo gli obiettivi, ogni giorno ricevevo feedback negativi e dovevo spiegare perché non riuscivo a raggiungere gli obiettivi, persino con le raccomandazioni dei medici di non sforzare troppo le mani. Ora sono di nuovo assente dal lavoro perché ho di nuovo la sindrome del tunnel carpale, che si è esteso con intrappolamento del nervo a livello del gomito." - Magazziniere britannico

"Come addetto all'imballaggio nel flusso di smistamento in uscita, **la mia quota era quasi fisicamente impossibile da raggiungere.** Questo lavoro richiede di camminare velocemente durante l'intero turno per soddisfare la quota minima, ho sviluppato una tendinite a causa di improvvisi smistamenti/spostamenti veloci durante ogni turno per l'intero periodo. Questa tendinite mi ha impedito di presentarmi, con il conseguente licenziamento per abbandono del posto di lavoro." - Magazziniere statunitense

"Ho molti problemi alla schiena che sono peggiorati enormemente a causa loro. Ho riferito loro del dolore e **non mi hanno mai preso sul serio...**" - Magazziniere francese

Diversi lavoratori che soffrono di patologie come la sindrome dell'intestino irritabile (IBS), per la quale devono trascorrere più tempo in bagno, hanno riferito di aver avuto attriti con le famigerate politiche aziendali sul tempo di pausa non consentita (ToT) e di non essere stati accontentati dall'azienda.

"Oggi ho ricevuto una segnalazione per -tempo di inattività non giustificato- a causa dei miei problemi all'intestino. Sono **costantemente assillato** per aver saltato il lavoro o per le pause in bagno a causa della mia malattia." - Magazziniere statunitense

"Soffro di sindrome dell'intestino irritabile e sono stato segnalato per "tempo di pausa non consentita"... Ricevo costantemente e-mail di "licenziamento" anche se la mia condizione è documentata e riconosciuta come disabilità a livello federale e da Amazon." - Magazziniere statunitense

“Capisco che vogliono fare in modo che tutti rispettino le regole sulle pause, ma **ho un problema di salute** e questo richiede una pausa in bagno un po' più lunga. Nella maggior parte delle pause che faccio sono in attesa di un posto in bagno.” - Magazziniere statunitense

Così come abbiamo visto che Amazon riduce la produttività dei lavoratori a semplici numeri, questi esempi mostrano come i lavoratori stessi siano sottoposti ad aspettative univoche, che ignorano le differenze e le esigenze individuali. Ciò può essere ulteriormente illustrato da diverse storie che i lavoratori hanno condiviso riguardo al trattamento riservato da Amazon ai dipendenti più anziani.

“Non sono preoccupato per le mie prestazioni, ma Amazon non tiene conto della salute o dell'età. Si aspettano da un 65enne le stesse prestazioni di un 20enne. È possibile trovare un accomodamento, ma non sempre è facile. **Mette il lavoratore anziano a rischio di lesioni permanenti** semplicemente per mantenere l'impiego.” - Magazziniere statunitense

“Vogliono licenziare una persona anziana perché non è fisicamente in grado di stare al passo con il lavoro.” - Magazziniere statunitense

Per un'azienda così focalizzata sulla crescita, approcci come questi potrebbero sembrare razionali, visti come un modo per eliminare chi non produce risultati soddisfacenti. Infatti, come è noto, Amazon ha un tasso di turnover dei dipendenti tra i più alti di qualsiasi altra grande azienda. Ciò corrisponde all'avversione di Jeff Bezos all'idea di un impiego a lungo termine in Amazon⁵. Il costo umano di questa filosofia è elevato. Come ha detto un lavoratore: “Per loro non siamo persone, siamo ingranaggi della macchina completamente sostituibili.”

SOTTO I RIFLETTORI: Il **65,7%** degli autisti in particolare ha riferito di un impatto negativo sulla propria salute fisica a causa del monitoraggio della produttività.

“**Mi sento come se stessi affogando tutto il giorno**, il che mi porta a guidare in modo non sicuro per soddisfare aspettative irragionevoli”, ha spiegato un autista statunitense.

5. Kay, Grace. “Amazon Tracks Warehouse Workers' Every Move Because Jeff Bezos Thinks People Are Inherently Lazy, Report Says.” [“Amazon traccia ogni movimento dei magazzinieri perché Jeff Bezos pensa che le persone siano intrinsecamente pigre, dice il rapporto.”] Business Insider, 17 giugno 2021

“Produttività prima della sicurezza”

I partecipanti al sondaggio hanno costantemente espresso che in Amazon la sicurezza è al secondo posto rispetto alla produttività.

Come tutti i principali datori di lavoro, Amazon ha protocolli di sicurezza volti a ridurre i tassi di infortunio e i problemi di salute, in conformità con le leggi locali. In questo caso, i sistemi di monitoraggio potrebbero essere uno strumento per garantire la sicurezza sul posto di lavoro. Questa non è la situazione di Amazon, come emerge dai risultati del sondaggio. Invece, come ha detto un autista statunitense: “Gli standard di sicurezza sono aumentati, ma le aspettative elevate non sono diminuite.”

“Amazon privilegia la produttività rispetto alla sicurezza. Non apporteranno modifiche alla sicurezza a meno che qualcuno non si faccia male, se la situazione è davvero grave. Altrimenti, lasceranno che ciò accada più volte prima di apportare modifiche. Il loro primo obiettivo sarà di **incolpare la persona che si è fatta male.**” - Magazziniere statunitense

“Il monitoraggio ha portato solo a un aumento del numero di consegne, senza tenere minimamente conto della sicurezza dell’autista.” - Autista di consegna italiano

“Ho fatto un incidente abbastanza grave perché non ho osato fare una frenata di emergenza per paura di abbassare il mio punteggio FICO (e-mentor)... Ho quasi paura a interrompere una chat di 5/10 minuti con un cliente (utile però per la buona immagine di Amazon..) o fare i miei bisogni perché hanno camion geolocalizzati e il tempo di sosta è indicato. Appena ci fermiamo ce lo fanno sapere. Quando un cervo attraversa improvvisamente la strada, non ho nemmeno il riflesso di frenare per non penalizzare ancora una volta il mio punteggio FICO.” - Autista di consegna francese

**“SONO STATO
SEGNALATO IL
GIORNO CHE
SONO TORNATO
DOPO AVER
PERSO MIO
FIGLIO.”**



IL TRIBUTO MENTALE

“Avevano persino una telecamera davanti alla porta del bagno.” -
Magazziniere italiano

Abbiamo già visto che i lavoratori temono di perdere il posto di lavoro per non aver soddisfatto quelle che descrivono come aspettative eccessive. Abbiamo anche visto come soddisfare queste aspettative eccessive significhi a volte portare le persone a situazioni estreme irragionevoli. Come mostrano i risultati della Figura 2, tuttavia, i lavoratori indicano che il monitoraggio di Amazon ha un effetto persino peggiore sulla loro salute mentale. Questo vale per tutti i ruoli lavorativi.

FATTO: L'effetto sproporzionato della sorveglianza sulla salute mentale dei lavoratori è stato più evidente in Polonia, dove il **66%** dei lavoratori intervistati ha indicato un impatto negativo sulla salute mentale, rispetto al **54,4%** che ha segnalato un impatto sulla salute fisica.

Il significato di questo tributo mentale può essere analizzato esaminando le esperienze soggettive dei lavoratori. In una domanda è stato chiesto agli intervistati di descrivere con una sola parola il modo in cui li fa sentire il monitoraggio da parte di Amazon delle loro prestazioni lavorative. In totale, i lavoratori hanno utilizzato **527** parole uniche e frasi, di cui **3/4** sono state identificate come negative da una revisione manuale. Di seguito presentiamo la top 10 delle parole o frasi brevi che compaiono più frequentemente.

**STRESSATO,
SOTTO
PRESSIONE,
ANSIOSO,
COME UNO SCHIAVO,
ROBOT,
NON AFFIDABILE,
COME UN NUMERO,
PRIGIONE,
BENE, A DISAGIO**

Figura 3: I lavoratori di Amazon descrivono il modo in cui il monitoraggio di Amazon li fa sentire. Le dimensioni della parola sono in proporzione alla frequenza

Da queste parole, possiamo identificare diversi aspetti di stress mentale che il sistema di produttività di Amazon genera.

**“Stressato”,
“ansioso”**

Queste parole sono rappresentative dell’alta percentuale di intervistati che temono di perdere il posto di lavoro, ed entrambe richiamano alla mente le testimonianze sulle preoccupazioni relative alle punizioni per gli errori più piccoli.

“È scandaloso che tu possa lavorare a ritmi ridicoli cercando di stare al passo con le richieste di Amazon solo per sentirti dire dal tuo superiore alla fine del tuo turno che accidentalmente hai scansionato 2 pacchi nel contenitore sbagliato sui 2000 che hai trattato (e che il sistema ha comunque rifiutato).” - Magazziniere tedesco

**“Come uno
schiavo”, “come
un numero”,
“robot”**

Tutte queste espressioni indicano una mancanza di mediazione e un senso di disumanizzazione.

“Il sistema non può trattare le persone in questo modo... lavoriamo con i robot ma non siamo dei robot”. - Magazziniere polacco

“Implacabili con gli esseri umani, ci prendono per animali.” - Autista di consegna francese

**“Non affidabile”,
“sotto pressione”,
“prigione”**

Queste parole implicano un senso di sottomissione:

i lavoratori esprimono la consapevolezza che la loro condizione è imposta da una forza esterna, sia essa l'azienda, i dirigenti o l'algoritmo stesso.

“I responsabili di piano ti mettono costantemente sotto pressione persino dopo che hai raggiunto gli obiettivi.” - Magazziniere britannico

“È incredibile che tu ti ammazzi di lavoro per smistare migliaia di pacchi in un lasso di tempo prestabilito e che i tuoi superiori trovino sempre qualcosa da criticare.” - Magazziniere tedesco

“Bene”

Questa parola, a differenza delle altre, rappresenta la minoranza di lavoratori che non considerano un problema il monitoraggio del loro lavoro da parte di Amazon. Alcuni di questi intervistati hanno dichiarato di aver lavorato in ruoli d'ufficio, soprattutto nel settore tecnologico, dove la produttività e le prestazioni venivano valutate in modo più tradizionale attraverso il feedback dei superiori.

“Per quanto ne so, Amazon non sta controllando il mio lavoro con strumenti tecnologici. Il mio rendimento è controllato dal mio superiore e dal completamento dei progetti. Ma io sono un dipendente aziendale, quindi sono sicuro che per i magazzinieri o gli addetti alle consegne sia diverso.” - Lavoratore tecnologico statunitense

In un certo senso, testimonianze come questa sono l'eccezione che conferma la regola: lo stress e l'ansia indotti da un eccessivo monitoraggio tecnologico sono necessariamente assenti nei ruoli in cui tale monitoraggio non è impiegato. Va notato che molti impiegati hanno espresso serie preoccupazioni sul monitoraggio, in particolare quelli che lavorano nel servizio clienti dove il lavoro è più facilmente quantificabile, come vedremo più avanti.

“Una giornata storta”

“Sono stato segnalato il giorno che sono tornato dopo aver perso mio figlio.”
- Magazziniere statunitense

Il costo mentale del lavoro in Amazon, che abbiamo visto chiaramente espresso dai lavoratori sia in numeri che in parole, può essere spiegato in parte da quella che sembra essere una notevole assenza di rafforzamenti positivi da parte della direzione, in particolare nel magazzino. I lavoratori descrivono una cultura manageriale priva di empatia di base, che riflette l’algoritmo spietato e fondamentalmente non umano che ne costituisce il fondamento.

“Quando i tassi vengono raggiunti non c’è nessuno che venga a congratularsi con te... D’altra parte, l’unico giorno in cui sei stanco e le tue prestazioni non sono al top sono i primi a venire da te a chiedere spiegazioni.” - Magazziniere francese

“A volte posso essere un po’ al di sotto del tasso previsto perché è fisicamente faticoso lavorare in Amazon, e quando spiego al mio capo perché quel giorno sono più lento **non si preoccupa affatto** e dice solo di lavorare di più.” -
Magazziniere polacco

“Ho ricevuto una segnalazione per le mie prestazioni senza un richiamo verbale o un’istruzione. Una giornata storta e mi hanno segnalato per questo.”
- Magazziniere statunitense

“Come possono venire a chiederti perché sei lento quando un giorno sei peggio del normale mentre gli altri sei sempre eccellente? **La più piccola cosa e ti assillano**” - Magazziniere spagnolo

“Nemmeno un momento per respirare” - gli addetti al servizio clienti devono affrontare una forte pressione

Amazon non limita l'uso della sorveglianza a coloro che maneggiano, confezionano e consegnano la merce.

Il numero di risposte al sondaggio da parte degli addetti al servizio clienti è stato relativamente basso rispetto a quello dei magazzinieri, in parte a causa della loro minore quota di forza lavoro in Amazon. Ciononostante, i risultati sono stati sorprendenti: il 61% degli addetti al servizio clienti ha segnalato un impatto sulla salute mentale. Sono stati anche coerenti, e molte delle storie condivise da questi lavoratori nei vari Paesi sembrano rispecchiare la cultura del lavoro implacabile che vediamo descritta da magazzinieri e autisti.

“Nel servizio clienti attraverso i social media c'è **una pressione estrema per essere assolutamente perfetti**. Controllano fortemente le pause. Ho così tanti timer impostati per non sbagliare che mi mettono ansia. Attraverso i programmi con cui lavoriamo controllano i tempi di inattività, e cercano di eliminarli per estorcerti ogni briciola di lavoro che possono senza aumentare la retribuzione o i benefit.” - Addetto al servizio clienti statunitense

“Siamo costantemente controllati dall'azienda con molteplici strumenti, tra una chiamata e l'altra **non abbiamo nemmeno il tempo di respirare**.” - Addetto al servizio clienti italiano

“Ogni settimana, prima di andare al lavoro sono consumato dallo stress. Il lavoro al servizio clienti, così come gli obiettivi (quantitativi, temporali e qualitativi), mi esauriscono mentalmente e mi mettono ansia per paura di essere licenziato. Il carico di lavoro e di contatti in arrivo è molto elevato e a volte **non c'è nemmeno un attimo di respiro** tra un contatto e l'altro.” - Addetto al servizio clienti polacco

Queste storie indicano che anche chi lavora da casa per Amazon può essere soggetto alle stesse pressioni e a un monitoraggio eccessivo, a condizione che il suo lavoro sia quantificabile. Questo può spiegare perché un numero relativamente basso di lavoratori tecnologici autoidentificatisi ha considerato il monitoraggio come un problema: come condiviso da alcuni, il lavoro è spesso basato su obiettivi e soggetto a valutazioni qualitative. Al contrario, le mansioni degli addetti al servizio clienti, come quelle dei magazzinieri in ruoli diretti e degli autisti addetti alle consegne con percorsi prestabiliti, si riducono facilmente a numeri: richieste o ticket da risolvere.

**“SONO MOLTO
WSEVERI CON LA
PRODUZIONE ED
ESERCITANO MOLTA
PRESSIONE FISICA E
PSICOLOGICA
SU DI TE.”**



MANCANZA DI TRASPARENZA

I lavoratori intervistati si sono dichiarati d'accordo a grande maggioranza: Amazon non spiega chiaramente come utilizza i dati raccolti su di loro durante il lavoro

Quanto chiaramente ha spiegato Amazon come utilizzerà i dati raccolti dal tuo monitoraggio sul posto di lavoro?

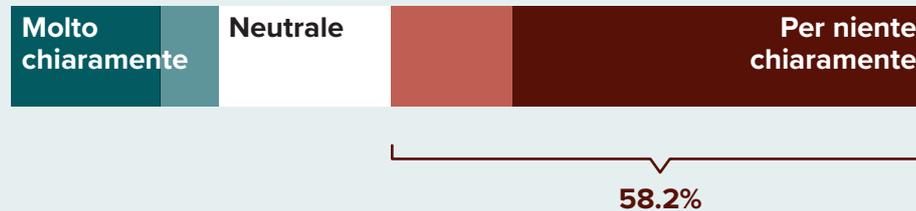


Figura 4: Amazon non spiega chiaramente come utilizza i dati sui lavoratori

Abbiamo visto come aspettative irrealistiche facciano sentire alcuni lavoratori **sotto pressione** e **ansiosi**, tuttavia altri hanno espresso sentimenti più legati al senso di privacy personale, sentendosi **a disagio, spiati** e persino **violati**. In questo filone, il **58,8%** dei lavoratori ha dichiarato che il monitoraggio della loro produttività da parte di Amazon è eccessivo.

“Lavoravo in un deposito Amazon... Non ci hanno mai detto che eravamo controllati, finché un giorno abbiamo dovuto rimuovere tutti i sacchi gialli (usati per conservare i pacchi e consegnarli agli autisti addetti alle consegne) perché le telecamere li scambiavano per i nostri giubbini gialli ad alta visibilità e inviavano avvisi pensando che la gente stesse in giro e non fosse produttiva. Sapevo che venivamo seguiti attraverso i dispositivi portatili, ma non dalle telecamere di sicurezza. **Mi è sembrata un’invasione della mia privacy.**” - Magazziniere britannico

“Nel servizio clienti siamo costantemente controllati secondo per secondo, in qualsiasi cosa facciamo, senza alcun rispetto per la privacy lavorativa prevista dal CCNL TLC⁶.” - Addetto al servizio clienti italiano

6. Contratto collettivo nazionale di lavoro per i lavoratori delle telecomunicazioni in Italia. Maggiori informazioni sono disponibili [qui](#), reperito il 28/11/22

Gli algoritmi di Amazon non sono statici. Si evolvono e “imparano” in base ai dati che ricevono dal monitoraggio dei lavoratori. Ciò significa che i lavoratori non sono solo i soggetti del sistema di sorveglianza, ma in un certo senso anche i suoi insegnanti. Tuttavia, non ricevono alcuna informazione su come vengono attuate le loro stesse lezioni, tanto meno hanno voce in capitolo.

“Non ci hanno detto quale produzione dovevamo raggiungere, né cosa di fatto abbiamo raggiunto. Mi hanno sempre detto che ero ben al di sopra della media, ma non hanno mai chiarito nulla. Sono molto severi con la produzione ed esercitano molta **pressione fisica e psicologica** su di te.” - Magazziniere spagnolo

“La logistica per la selezione dei percorsi di prelievo è astratta. Non c’è alcuna logica. Se qualcuno coordinasse meglio questo processo sarebbe più facile raggiungere l’obiettivo.” - Magazziniere polacco

“Computer contro esseri umani”

“Un algoritmo non dovrebbe essere al comando.” - Autista di consegna italiano

La testimonianza dei lavoratori descrive un sistema in cui la prima linea di monitoraggio della produttività è stata esternalizzata quasi completamente agli algoritmi e allontanata dai responsabili umani. Questo porta a una situazione in cui i lavoratori temono quasi costantemente di subire punizioni arbitrarie da parte di un sistema informatico inflessibile e spesso funzionante in modo imperfetto.

“Tutte le mie richieste, domande e preoccupazioni ricevono sempre una risposta automatica via e-mail e raramente da parte di un essere umano. Ad esempio, non ho potuto fare un isolato perché ero sommerso e non potevo lasciare la mia zona. Amazon ha risposto con una risposta automatica. Che non rispondeva affatto alle mie domande o preoccupazioni.” - Autista di consegna australiano

Il dispositivo portatile di un collega faceva i capricci durante la fase di prelievo e continuava a bloccarsi mentre lui continuava a prelevare i sacchi per la consegna. A causa di tutti gli arresti anomali, l’IA lo ha segnalato per tempo di pausa non consentita e la direzione lo ha accusato di non lavorare. Solo per dire, stava lavorando per tutto il tempo. - Magazziniere statunitense

Non sono solo i lavoratori subordinati a essere soggetti alla gestione algoritmica. Diversi intervistati che si sono autoidentificati come manager hanno espresso un senso di frustrazione e impotenza di fronte a sistemi disumani di cui si sentono obbligati a eseguire le istruzioni.

Ero il responsabile di un magazzino, controllavo i risultati degli altri e i miei. **I risultati sono molto imprecisi** e sottostimati. I dipendenti sembrano lavorare correttamente, ma bastano un'ora o due di ritardo perché l'intero risultato vada al di sotto delle aspettative. - Responsabile di magazzino polacco

"Sono un responsabile Amazon che utilizza quotidianamente un software di tracciamento, Amazon tiene traccia di ogni scansione del dipendente fino al secondo e genera automaticamente rapporti per il tempo di pausa non consentita, in base ai quali **il responsabile è costretto ad intervenire.**" - Responsabile di magazzino statunitense

Come ex manager, posso dire che Amazon usava le domande di Connections per valutarci. I manager non sono controllati sul lavoro, ma invece vengono esaminati dalle persone che dobbiamo monitorare sul lavoro (lavoratori a ore). Si tratta di un'arma a doppio taglio, perché il sistema informatico può segnalare un dipendente per qualcosa di cui non eravamo a conoscenza, ma il dipendente può dare ogni giorno un punteggio basso al responsabile per via della segnalazione. - Responsabile di magazzino statunitense

"Costretti a monitorare, tracciare e interrogare i colleghi sul loro tempo dedotto." - Responsabile di magazzino statunitense

"Se uno dei miei subordinati non produce i risultati attesi, devo andare a vederlo subito per capire perché non sta dando i risultati previsti." - Responsabile di magazzino francese

I lavoratori sperimentano fortemente l'altro aspetto di questa equazione. Decine di intervistati hanno sottolineato in particolare il modo in cui i responsabili sembrano spesso controllare i lavoratori se questi "restano inattivi" anche solo per pochi minuti. Queste esperienze possono essere spesso umilianti.

Sono stato segnalato perché avevo un tasso basso. Il tasso era 30. Il mio tasso era 26. Sono stato preso da parte solo perché il PA parlasse comunque a voce alta. Vanificando il proposito di allontanamento dagli altri colleghi." - Magazziniere statunitense

"Avevamo una pausa di 30 minuti sul percorso di consegna, ma ero solito fermarmi più volte per pochi minuti. Un giorno, quando ho fatto il contrario - fermandomi per l'intero tempo di pausa - mi hanno chiamato dall'ufficio per capire cosa stava succedendo." - Autista di consegna spagnolo

Girare in tondo: gli autisti Amazon affrontano percorsi irrazionali

“Ci danno un percorso e mezzo.” - Autista di consegna spagnolo

Quando i sistemi algoritmici di routing di Amazon sfidano la logica, gli autisti sono costretti a fare l'impossibile in servizio.

Idealmente, alcuni progressi tecnologici possono non solo ridurre lo sforzo umano, ma anche fornire risultati migliori. Il routing gestito da algoritmi sembra essere un'opportunità perfetta per questo. In teoria, un computer dovrebbe essere in grado di calcolare percorsi di consegna "ottimali" in una frazione di tempo rispetto all'uomo. In pratica, gli autisti Amazon si trovano spesso costretti a seguire percorsi che nessun essere umano traccerebbe, e per un buon motivo.

“L'app traccia **percorsi di consegna che sono fisicamente impossibili da seguire**; a causa della quantità di lavoro senza una pausa per mangiare e per il modo in cui sono progettati, ad esempio dirti di guidare il furgone attraverso una strada dove è vietato accedere perché è pedonale, o indicare doppie fermate in condomini che non hanno l'ascensore, quindi devi salire le scale per arrivare alla porta di casa decine di volte...” - Autista di consegna spagnolo

“I percorsi che ci vengono dati non sono organizzati bene sulla strada... La mia principale rimostranza è che l'app Flex ci fa girare continuamente in tondo facendoci sembrare degli idioti che non sanno dove vanno.” - Autista di consegna statunitense

Tuttavia, ci sono alcuni modi in cui l'affidamento di Amazon ai percorsi algoritmici “funziona” per l'azienda. Diversi autisti hanno notato una caratteristica del sistema per cui più punti di consegna vicini vengono raggruppati in un'unica fermata: un errore che falsifica qualsiasi reale calcolo della produttività, ma che è utile per spingere gli autisti a lavorare di più e più velocemente.

“Alcune fermate hanno iniziato a raggrupparsi nell'itinerario giorno dopo giorno, e i sistemi hanno cominciato a contare queste destinazioni come fossero una sola fermata invece di tenere conto del numero effettivo di fermate. Hai molte abitazioni raggruppate come fossero una sola, il che porta il sistema a dire in modo impreciso che abbiamo un numero X di fermate, quando in realtà ci sarebbero 20, 30, 40, forse 50 fermate in più sui nostri percorsi che non vengono considerate; questo fa sì che Amazon prema sui DSP per **fare pressioni sugli autisti per terminare più velocemente** rispetto a quanto previsto dall'algoritmo di Amazon.” - Autista di consegna statunitense



**“CAMMINAVANO
LUNGO I CORRIDOI
PER ASSICURARSI
CHE NON
SCAMBIASSI
NEANCHE UNA
PAROLA CON I
COLLEGHI.”**

UN'ATMOSFERA DI PAURA

“Ricordo costantemente ai nostri dipendenti di avere paura, di svegliarsi ogni mattina terrorizzati.” - L'ex CEO di Amazon Jeff Bezos, lettera agli azionisti del 1998⁷

Oltre alla pressione nel soddisfare le aspettative di produttività e al disagio per essere eccessivamente controllati, i lavoratori hanno indicato un altro aspetto dell'esperienza di lavoro in Amazon: la paura, del tipo che ci si potrebbe aspettare dai sudditi di uno Stato di polizia. In effetti, diversi lavoratori hanno scelto di caratterizzare i loro sentimenti come esattamente “distopici”, mentre altri hanno utilizzato l'immagine del “Grande Fratello”.

Questi sentimenti si riflettono nella ricorrente testimonianza dei lavoratori secondo cui Amazon non vuole nemmeno che si parlino tra loro.

“I responsabili vengono a chiederti se stai bene dopo poco tempo che non hai scansionato un pezzo, o appena ti vedono parlare con un collega, con la scusa che sei distratto.” - Magazziniere italiano

“Sono venuti a cercarmi anche in bagno. Camminavano lungo i corridoi per assicurarsi che non scambiassi neanche una parola con i colleghi” - Magazziniere italiano

“Io e i miei colleghi abbiamo sempre **avuto paura di parlare davanti alle telecamere** mentre lavoravamo.” - Magazzinieri australiani

“Con oltre 200 telecamere nel magazzino, ci sembrava di essere osservati 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e di essere giudicati in base alle nostre prestazioni. Non potevamo parlare troppo e dovevamo **lavorare in modo robotico** con una pressione così alta.” - Magazziniere australiano

“Quelli che lavorano sodo si fermano solo 5 minuti per salutare qualcuno, o per sedersi perché non ce la fanno più, e subito alle loro spalle arriva un responsabile o un superiore per farli tornare al lavoro.” - Magazziniere francese

7. Il testo è disponibile [qui](#), reperito il 29/11/22

Non sorprende forse il fatto che queste considerazioni abbiano influenzato anche l'esperienza dei lavoratori in merito al sondaggio stesso.

■ "Per favore, non fare il mio nome o cose del genere." - Magazziniere tedesco

■ "Ho paura di perdere il lavoro, quindi devo rispettosamente rifiutare di condividere altre storie. Mi dispiace." - Autista statunitense

Commenti come questi indicano un ambiente pervasivo di paura, dove i lavoratori non si sentono a loro agio nell'esprimere la propria opinione, anche al di fuori del lavoro. Un'atmosfera del genere impedisce inoltre ai lavoratori di esercitare facilmente il diritto di organizzarsi sindacalmente e di chiedere collettivamente che vengano affrontate le svariate questioni evidenziate in questo rapporto.



**UN'ATMOSFERA
DEL GENERE
IMPEDISCE AI
LAVORATORI
DI ESERCITARE
FACILMENTE
IL DIRITTO DI
ORGANIZZARSI
SINDACALMENTE.**

CONCLUSIONI

Nel complesso, i risultati della più grande indagine mai condotta sui lavoratori Amazon delineano un quadro chiaro. I lavoratori intervistati ritengono che il monitoraggio tecnologico del loro lavoro da parte di Amazon sia **eccessivo**. Gli obiettivi di produttività che devono raggiungere sono stati descritti come irrealistici. Per cercare di raggiungere queste aspettative, **si spingono fino al limite**, con ripercussioni sulla loro salute fisica e, ancor di più, sulla loro salute mentale.

La stragrande maggioranza dei lavoratori intervistati riferisce che **Amazon non è trasparente** riguardo all'utilizzo dei loro dati. Il **53,5% ha dichiarato di temere di essere licenziato** per non aver raggiunto gli obiettivi di produttività, e molti hanno descritto **un sistema irresponsabile**, in cui anche i manager devono sottostare ad algoritmi inflessibili.

Molti dei singoli risultati di questo rapporto possono non sorprendere chi ha indagato o letto sulle condizioni di lavoro in Amazon. La novità è rappresentata dall'ampiezza dei dati, dalla ricchezza e dalla diversità delle testimonianze dei lavoratori e dalla sorprendente coerenza tra i vari Paesi.

In questo modo, i risultati dell'indagine conferiscono un **maggior senso di urgenza** alla continua difesa dei diritti dei lavoratori Amazon in tutto il mondo.



www.uniglobalunion.org

Con collaboratori e partner in tutto il mondo, UNI Global Union riunisce lavoratori di oltre 150 Paesi diversi nell'economia dei servizi per ottenere posti di lavoro e una vita migliori.

JARROW



www.jarrow-insights.co

Jarrow Insights è una cooperativa di lavoratori iscritta nel Registro delle Imprese, membro della federazione di cooperative digitali Co-Tech e di Co-operatives UK.