

---

1 -2023 XXV

---



# Studi Organizzativi

INTERNATIONAL JOURNAL OF ORGANIZATIONAL ACTION RESEARCH

Directed by FEDERICO BUTERA, RAFFAELLA CAGLIANO, MARCELLO MARTINEZ

---

**FrancoAngeli**

---

# STUDI ORGANIZZATIVI

## Nuova serie

Issue 1/2023

### *Essays – Sezione saggi e ricerche*

*Sara Lombardi, Sara Sassetti e Rosmeri Matturro, Uno studio esplorativo sull'esperienza gamificata di successo: la prospettiva dei provider* » 9

*Aberto Zanutto e Diego Ponte, Practising institutional logics: arranging digitalization in cardiology* » 33

*Attilio Scaglione, L'impatto dell'analisi di rete sullo studio dei fenomeni di criminalità organizzata: evidenze e criticità* » 60

*Maddalena Gambirasio, Silvia Ivaldi e Emanuele Testa, Il processo di selezione del personale come possibilità di apprendimento: il caso della cooperativa sociale Aeper* » 84

### *Invited contributions - Sezione progetti e politiche organizzative*

*Federico Butera, Esplorare "da dentro" le tecnologie digitali: verso una nuova sociotecnica* » 117

*Giorgio De Michelis, C'è una rivoluzione in corso e il lavoro ne è pienamente investito* » 120

*Francesco Raphael Frieri, Aldo Sisillo, Trasformazione digitale e organizzativa di un'orchestra sinfonica* 158

<i>Giuseppe Esposito, Da Siri al VoiceOver: la voce artificiale e l'organizzare</i>	»	174
Authors - Notizie sugli autori	»	179

## ***Da Siri al VoiceOver: la voce artificiale e l'organizzare***

di *Giuseppe Esposito*\*

Nell'ambito dell'acceso dibattito odierno sulle enormi potenzialità e sui rischi – altrettanto macroscopici – connessi all'avvento dell'IA, soprattutto nel contesto lavorativo, creativo e organizzativo, il volume “La voce artificiale. Un'indagine medi-archeologica sul computer parlante” di Domenico Napolitano, pubblicato nel 2022 (Editoriale Scientifica, Collana punto org – diretta da Luigi Maria Sicca), fornisce un contributo critico interessante e sicuramente originale.

Laddove gli studi si stanno concentrando sulle dimensioni pratiche e applicative di tali tecnologie, non mancando di sottolineare criticità socio-politiche connesse alle questioni di privacy e sorveglianza, l'autore ci fornisce invece una prospettiva.

Si tratta, allora, innanzitutto di ricostruire, tramite un metodo archeologico che riprende la seminale lezione di Foucault, la genealogia delle idee iscritte nelle tecnologie che con l'umano si mimetizzano, in questo caso con particolare riferimento alle tecnologie parlanti: ci viene mostrata l'Intelligenza Artificiale, nella sua genesi, come prodotto finale e *in fieri* di un insieme di rappresentazioni, saperi, aspettative ed esigenze economico-organizzative storicamente e materialmente determinate. La narrazione prevalente, sia quella degli entusiasmi che quella dei timori che questa tecnologia porta con sé, iniziano quindi a decostruirsi davanti ai nostri occhi, per riprendere una forma sempre più informata e lucida.

La prima questione si intreccia con una riflessione sulla natura e sul senso della voce, e sullo scarto creato dall'elaborazione sempre più raffinata di un concetto di voce artificiale. Questa, divenuta ormai una presenza costante nel panorama tecnologico, ci accompagna quotidianamente, non solo in ambito lavorativo e nella dimensione pubblica, ma anche in quelle privatissime degli

Doi 10.3280/SO2023-001008

\* Scuola Superiore Meridionale. E-mail: [giuseppe.esposito-ssm@unina.it](mailto:giuseppe.esposito-ssm@unina.it)

affetti e della nostra vita domestica. Il riferimento è chiaramente ai cosiddetti smart speakers, come Siri e Alexa, oppure ai numerosi servizi di Contact Center automatizzati che impiegano voci sintetiche sempre più “umanizzate” per assistere – o meglio *indirizzare* – i clienti al telefono oppure online, per fornire informazioni oppure per dare indicazioni riguardanti la navigazione e l’orientamento all’interno di spazi urbani, pubblici, o commerciali.

Già da tempo il focus delle scienze sociali si è rivolto a tali tecnologie, riconosciute legittimamente come ben più che semplici strumenti che facilitano l’interazione uomo-macchina (Wood, 2018; Lingel & Crawford, 2020; Natale, 2021). Come sottolinea Napolitano, tali dispositivi assurgono anche al ruolo di simboli dell’avanzamento tecnologico in quanto, appropriandosi della voce, che nella storia della cultura occidentale è da sempre considerata come specchio delle facoltà più proprie dell’umano, restituiscono alla tecnologia una maschera di antropomorfismo – e antropopatismo – in un processo simile a quello, primigenio, che secondo alcuni classici interessa le religioni nei momenti di genesi (Mosco, 2004).

In questo solco, il testo in questione ci invita a rileggere e smascherare la “mistica” che sempre di più sembra avvolgere l’IA: mettendo in scena l’atto del parlare, questi dispositivi si rappresentano come intelligenti e sensibili, danno un’immagine di coscienza, sebbene nella maggior parte dei casi tale rappresentazione non corrisponda alle effettive operazioni che quei dispositivi sono in grado di svolgere.

La ricostruzione media-archeologica di Napolitano compie proprio questo tipo di smascheramento: entrando nelle “materialità” tecnologiche mette in evidenza le discrepanze tra rappresentazioni sociali e le operazioni computazionali, mostrando in un certo senso lo scarno retrobottega di una rappresentazione talvolta ipertrofica e appunto “misticheggiante”.

Laddove le prime (le rappresentazioni sociali), insistono su immaginari piuttosto antichi, in cui riecheggia il motivo della voce come “soffio vitale”, ciò che dà vita, sensibilità e intelligenza all’inumano, le seconde (le operazioni computazionali), rivelano piuttosto un “passaggio a nord-ovest” di natura epistemologica, in cui la cosiddetta intelligenza viene mostrata come il frutto di operazioni matematiche di tipo statistico, rivelandosi insomma una vuota – seppur poderosa – capacità di calcolo.

Questo tipo di ragionamento ci consente, inoltre, di raccogliere un aspetto saliente nel lavoro di Napolitano, in un punto cruciale per gli studi organizzativi, ovvero la necessità di pensare l’organizzare alla luce dei nuovi saperi promossi dalle tecnologie, quindi in una tensione tra possibilità di previsione sempre più accurate permesse dal *machine learning* – in linea con la ricerca di controllo dell’incertezza cara alla tradizione degli studi organizzativi e

risalente già a Thompson (1967) – e l'incertezza radicale che è propria delle culture organizzative, in particolare quando si prendono in considerazione soggettività diverse e marginali (Kostera, 2012).

In questo senso, l'unione tra studi di tecnologia, studi culturali ed organizzativi promossa da questo testo, si rivela un modo per entrare nelle questioni che riguardano l'identità organizzativa alla luce delle nuove *agency* tecnologiche, e delle rispettive rappresentazioni sociali. La voce artificiale, infatti, può funzionare come una maschera a supporto dell'identità organizzativa. Una maschera che, tuttavia, non andrebbe utilizzata per nascondere i processi di conoscenza, come troppo spesso accade da parte delle *big tech*, ma piuttosto per facilitarne la riconoscibilità, con annessi limiti e bias, in modo da incentivare la co-costruzione del valore all'interno delle comunità.

Il lavoro di Napolitano si connette a un promettente filone di ricerca negli studi organizzativi che considera la comunicazione come costitutiva delle organizzazioni, anche noto come Communication as Constitutive of Organizations (CCO) (Putnam & Nicotera, 2009; Cooren et al., 2011). Nella prospettiva sociomateriale che caratterizza questi studi (Cooren, 2010; 2018), i nonumani sono considerati agenti comunicativi a tutti gli effetti. Nel caso degli smart speakers, in particolare, l'*agency* comunicativa della tecnologia è raddoppiata: non solo le organizzazioni agiscono attraverso assistenti vocali comunicando, ma antropomorfizzano l'*agency* comunicativa non umana attraverso i tratti comunicativi maggiormente istituzionalizzati/consolidati, ovvero quelli dell'umano. Da questa prospettiva, la comunicazione non è compresa come mero veicolo per l'espressione di "realtà" pre-esistenti; piuttosto, essa è considerata come mezzo attraverso il quale le organizzazioni vengono istituite, composte, progettate e sostenute. Una prospettiva, dunque, in cui i *processi* e le *materialità* della comunicazione risultano essenziali all'*organizzare* (Czarniawska, 2014).

Veniamo quindi al secondo punto. La voce artificiale, infatti, è anche uno strumento assistivo per le persone con disabilità. È sempre più comune che le persone cieche la utilizzino con software di VoiceOver per ricevere in forma acustica informazioni dettagliate su ciò che accade sui loro dispositivi, oppure in software di *screen reading*, che leggono email, messaggi e altri testi con voce sintetica. Inoltre, le persone con mobilità ridotta possono beneficiare di queste tecnologie per controllare i loro dispositivi attraverso comandi vocali.

In tutti questi casi, la voce artificiale diviene un presidio di accessibilità in quanto permette alle persone con disabilità un più facile utilizzo di dispositivi tecnologici non solo per uso privato ma anche sui luoghi di lavoro. In questo modo, la tecnologia vocale, e più in generale l'Intelligenza Artificiale, diventa uno strumento che può favorire l'inclusione lavorativa, incontrando quindi un

tema centrale, oggi, nell'agenda delle organizzazioni. Naturalmente, la tecnologia da sola non basta, e anche il lavoro di Napolitano ci mette in guardia da facili rassicurazioni che provengono dalle narrazioni cosiddette "soluzionistiche". Per perseguire l'inclusione occorre una trasformazione organizzativa profonda, che riguarda le strutture, le politiche e le culture, e di cui la tecnologia non può che essere epifenomeno. Del resto, la tecnologia non è una forza esterna che interviene nel sociale, ma è essa stessa un'espressione del sociale e di esso riflette valori, pregiudizi e limiti, sia al livello delle rappresentazioni che delle operazioni che permette di compiere. Ed è qui che l'aspetto del suono, filo rosso che collega le diverse argomentazioni proposte dal lavoro di Napolitano, si palesa nel suo valore politico e relazionale. In uno scenario che sogna la trasparenza della comunicazione, in pieno stile di capitalismo della sorveglianza (Zuboff, 2019), il suono nella sua materialità può diventare rumore e interferenza (Sicca, Napolitano, 2012; Sicca, Auriemma, Napolitano, 2022). E forse è proprio lì, nel paradosso di una voce artificiale che nel tendere alla perfezione rivela invece errori e imperfezioni, che risiede il potenziale trasformativo del postumanesimo che ci troviamo a vivere. La rivalutazione del rumore come momento fondamentale del comunicare e dell'organizzare implica, infatti, una nuova attenzione verso il malfunzionamento, tanto delle macchine quanto dei corpi, che ha importanti ricadute anche quando si prende in considerazione la disabilità. «In una prospettiva che vuole rivalutare il disturbo e l'imperfezione come condizioni di possibilità piuttosto che come difetti, le idee di una comunicazione senza rumore o di una soggettività puramente trascendentale e disincarnata, dunque priva di malfunzionamenti, sarebbero entrambi il riflesso di un sogno (che diventa ideologia) abilista: ovvero della pre-sunzione che la non-disabilità sarebbe una condizione "normale", mentre la disabilità sarebbe una patologia da curare» (Napolitano, 2021, p. 425).

Il computer parlante, dunque, conclude Napolitano, non è soltanto l'emblema del soluzionismo tecnologico e dell'ideologia dell'IA, ma è anche un elemento rumoroso, perturbante, che funziona paradossalmente da strumento di smascheramento nei confronti delle pretese di trasparenza, completezza e controllo tanto dei soggetti quanto dei processi organizzativi.

## **Bibliografia**

Cooren, François (2010), *Action and Agency in Dialogue. Passion, Incarnation and Ventriloquism*, Amsterdam, John Benjamins Publishing Company.

- Cooren, François (2018), Materializing Communication: Making the Case for a Relational Ontology, *Journal of Communication*, 68, 278-288.
- Cooren, F., Kuhn, T., Cornelissen, J. P., & Clark, T. (2011), Communication, organizing and organization: An overview and introduction to the special issue, *Organization Studies*, 32, 1149–1170.
- Czarniawska, Barbara (2014). *A Theory of Organizing*. Cheltenham, UK: Edward Elgar. [tr. it. (a cura di L.M. Sicca), *Per una teoria dell'organizzare*, Napoli, Editoriale scientifica].
- Kostera, Monika (2012), *Organizations and Archetypes*, Cheltenham, Edward Elgar.
- Lingel, J., Crawford, K. (2020), 'Alexa, Tell Me About Your Mother': The History of Secretary and the End of Secrecy, *Catalyst: Feminism, Theory, Technoscience*, 6(1), 1-25.
- Mosco, Vincent (2004), *The Digital Sublime. Myth, Power and the Cyberspace*, Cambridge MA, The MIT Press.
- Napolitano, D. (2022), *La voce artificiale. Un'indagine media-archeologica sul computer parlante*, Napoli: Editoriale Scientifica.
- Natale, Simone (2021), *Deceitful Media. Artificial Intelligence and Social Life after the Turing Test*, New York, Oxford University Press.
- Pöyhönen, Sanna (2010) "Ventriloquism and the production of organizational identities." *Organization Studies*, vol. 31, no. 12, 1645-1668.
- Putnam, L.L., Nicotera, A.M. (eds.) (2009), *Building theories of organization: The constitutive role of communication*, Oxford, Routledge.
- Sicca, L.M., Auriemma, M., Napolitano, D. (2022), Organizing Resistance: DiY as Ethical and Political Praxis, in Faldetta, G., Mollona, E., Pellegrini, M. (eds), *Philosophy for Business Ethics*, Springer, 455-486.
- Sicca, L.M., Napolitano, D. (2021), For a Theory of Music Economics, *Economia della Cultura*, 4, 589-602.
- Thompson, J.D. (1967), *Organizations in action. Social Science Bases of Administrative Theory*, New York: McGraw-Hill.
- Woods, H.S. (2018), Asking more of Siri and Alexa: feminine persona in service of surveillance capitalism, *Critical Studies in Media Communication*, 35(4), 334-349.
- Zuboff, S. (2019), *Il capitalismo della sorveglianza*, Roma: LUISS.