UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Work in The Digital Age

2627-2-F8804N016

Obiettivi formativi

Conoscenza e capacità di comprensione
Il corso propone un approfondimento mirato su alcuni dei temi più rilevanti riguardanti le trasformazioni del lavoro e del mercato del lavoro nelle economie avanzate. Attenzione particolare verrà dedicata all'impatto della digitalizzazione e dell'intelligenza artificiale sulle modalità e i contenuti del lavoro.

Conoscenza e capacità di comprensione applicate
Il corso si propone di fornire agli studenti le seguenti competenze:

- saper introdurre e discutere, attraverso testi di diverso genere (saggi, articoli scientifici, rapporti di ricerca) alcuni temi relativi all'analisi dei problemi dell'occupazione nel terziario;
- saper rilevare materiale empirico di tipo quantitativo e qualitativo per finalità specifiche di ricerca;
- saper delineare un progetto di ricerca
- saper svolgere una ricerca sul campo, con tecniche sia quantitative che qualitative
- saper analizzare i risultati della ricerca

Autonomia di giudizio
Durante il corso sono previsti diversi momenti di confronto e discussione durante i quali i partecipanti saranno sollecitati ad esprimere le proprie opinioni e ad articolarle.

Abilità comunicative
Durante il corso gli studenti e le studentesse verranno invitati/e a presentare ai propri compagni/e le proprie riflessioni e ad organizzare una presentazione finale congiunta dei risultati di ricerca.

Capacità di apprendere
Tutti i contenuti del corso sono mirati a sviluppare la capacità di apprendere

Contenuti sintetici

Il corso propone un'analisi delle trasformazioni del lavoro e del mercato del lavoro legate ai processi di digitalizzazione. In particolare, il corso si focalizza su come l'uso delle tecnologie informatiche e di strumenti basati sull'intelligenza artificiale e la possibilità di lavorare a distanza nelle attività del terziario avanzato influiscono sui modi di lavorare.

Programma esteso

La diffusione delle tecnologie digitali sta cambiando il modo di lavorare e di organizzare il lavoro in moltissimi settori e contesti. Dopo la pandemia, durante la quale è risultato evidente che molte attività potevano essere svolte anche a distanza, molte aziende hanno adottato modelli di lavoro ibrido, che combinano lavoro in presenza e da remoto. Più recentemente, la diffusione di strumenti basati sull'intelligenza artificiale sta introducendo nuove dimensioni di cambiamento, che variano molto a seconda delle mansioni svolte e del livello di qualificazione.
Le conseguenze di questi cambiamenti nei modi di lavorare riguardano moltissimi aspetti e hanno molte implicazioni, sia sulle modalità di organizzare il lavoro nelle aziende (sulle modalità di valutazione e di controllo) sia sui vissuti dei lavoratori e delle lavoratrici (nel gestire la flessibilità, nel conciliare vita e lavoro, nel definire ritmi e intensità lavorativa).
Il corso intende analizzare queste tendenze di cambiamento, mettendone in luce le potenzialità, le criticità e anche i falsi miti, sia attraverso l'analisi degli studi più recenti sia grazie allo svolgimento di una ricerca ad hoc da svolgersi collettivamente sulla base di dati e interviste raccolte nel 2025. Dal momento che l'impatto varia molto tra settori, il corso si focalizza sul caso del lavoro nei call center, che è molto interessante per l'uso estensivo sia del lavoro da remoto che dell'intelligenza artificiale.

Gli argomenti toccati - legati dal più generale tema delle trasformazioni del lavoro, dell'occupazione, delle professioni e del mercato del lavoro nelle società avanzate - saranno:

- l'impatto della digitalizzazione sui processi lavorativi
- l'impatto delle tecnologie digitali sui modi di lavorare (lavoro da remoto, de-spazializzazione dei processi lavorativi)
- l'impatto dell'uso del lavoro da remoto su tempi e modi di vita di lavoratrici e lavoratori
- l'impatto delle tecnologie digitali e dell'uso dell'intelligenza artificiale sui contenuti del lavoro, sulle modalità di valutazione e controllo da parte dei manager, sui ritmi e sul livello di stress

Attraverso la partecipazione attiva di studentesse e studenti, le lezioni vogliono favorire la "messa in pratica" delle competenze acquisite attraverso l'analisi diretta di materiale empirico sia di tipo quantitativo che qualitativo.

Prerequisiti

Padronanza delle conoscenze teoriche e metodologiche di base della sociologia del lavoro, buone capacità di apprendimento, di scrittura e comunicazione orale.

Metodi didattici

Il Corso si compone di 56 ore di lezione svolte in italiano, sempre con parte in modalità erogativa e parte in modalità interattiva. Le prime due settimane di corso prevedono una prevalenza di didattica erogativa, mentre nelle

successive prevarra' la didattica interattiva.

Le lezioni prevedono la partecipazione attiva degli studenti che verranno invitati a:

- commentare e discutere risultati di ricerche empiriche, sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo
- preparare un progetto di ricerca e strutturare le diverse fasi che lo compongono
- misurarsi direttamente con l'analisi di dati statistici secondari
- misurarsi direttamente con lo svolgimento e/o l'analisi di interviste qualitative a lavoratori e/o datori di lavoro;
- preparare brevi presentazioni in aula / scrivere un breve report di ricerca.

Dovendo dare una valutazione della quota percentuale di tempo dedicato ad attività didattica erogativa e interattiva, si può stimare che la prima pesi in media nel corso tra il 15 e il 20% e la seconda tra il 75% e l'80%.

Modalità di verifica dell'apprendimento

Valutazione in itinere del lavoro svolto in aula e breve prova orale finale. La valutazione in itinere prende in considerazione la capacità di lavorare in team, di rielaborare i concetti appresi, di organizzare il lavoro e di presentare i risultati di ricerca.

Per coloro che non potranno prendere parte alle attività in aula verrà predisposta una prova scritta con due domande aperte mirate a valutare la padronanza dei concetti, la conoscenza della letteratura e la capacità di mettere in luce collegamenti tra i temi trattati nel corso.

Testi di riferimento

Testi di riferimento suddivisi per macrotema
JOB QUALITY
• Gosetti, G. (2012) "Dalla qualità del lavoro alla qualità della vita lavorativa" Sociologia del Lavoro (127): 17–34

REMOTE WORKING
• Pacetti V. and Recchi S. (2024), Il lavoro da remoto dentro e oltre l'emergenza: una riflessione sociologica sul ruolo dello spazio in Bassanelli M., Ingrao A. e Satta C. (a cura di), Spazi per il lavoro a distanza e per la cura, Giappichelli, pp. 91-100
• Romens A.I. (2024), Riproduzione sociale e processo lavorativo nel contesto del lavoro da remoto. Spunti da una ricerca empirica nell'area metropolitana di Milano, Bassanelli M., Ingrao A. e Satta C. (a cura di), Spazi per il lavoro a distanza e per la cura, Giappichelli, pp.135-146
• Recchi S., Romens A-I, Scalise G. (2025), Post-pandemic remote work and the Italian care model: constraint or opportunity?, In "International Journal of Sociology and Social Policy", n.45, pp.19-33.

AI AND EMPLOYMENT
• De Stefano V and Taes S (2023) Algorithmic management and collective bargaining, in "Transfer: European Review of Labour and Research" 29(1): 21–36.

CALL CENTER
• Nath, V. 2011 Aesthetic and Emotional Labour through Stigma: National Identity Management and Racial Abuse in Offshored Indian Call Centres, in "Work, Employment and Society", vol. 25, n. 4, pp. 709-725.

CALL CENTER AND REMOTE WORKING

• Doellegast V., O’Brady S, Kim J., (2026), Spatial Control, Precarity, and Union Resistance in Digital Remote Work: An Analysis of ‘Work From Home’ in US and Canadian Call Centres, in "Work, Employment and Society", online first pp.1-22.

CALL CENTER AND AI

• Woodcock J. (2022) Artificial intelligence at work: The problem of managerial control from call centers to transport platforms, in "Frontiers of Artificial Intelligence", n.5, pp.1-9
• Dicataldo L. and Dorigatti L. (2025), Intelligenza artificiale, condizioni di lavoro e relazioni industriali nei servizi labour intensive. Il caso dei contact center, in "Quaderni di rassegna sindacale" n.2, pp.95-112.
• O’Brady S., Doellgast V. and Blatter D. (2024), The high costs of outsourcing: vendor errors, customer mistreatment, and well-being in call centers, in "Industrial Relations", 63 (1), pp. 80-103

Sustainable Development Goals

SALUTE E BENESSERE | PARITÁ DI GENERE | LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA