Gianmarco Peterlongo

Nella trama dell'algoritmo

Lavoro e circuiti informali nella gig-economy

Rosenberg & Sellier

RITRATTI / *collana di etnografie*

Gianmarco Peterlongo

Nella trama dell'algoritmo

Lavoro e circuiti informali nella gig-economy

Rosenberg & Sellier

© 2023 Rosenberg & Sellier

prima edizione: ottobre 2023
ISBN 979-12-5993-191-7

LEXIS
Compagnia Editoriale in Torino srl
via Carlo Alberto 55
I - 10123 Torino
rosenbergesellier@lexis.srl
www.rosenbergesellier.it

Rosenberg & Sellier è un marchio registrato utilizzato per concessione di Traumann s.s.

Indice

7 *Ringraziamenti*

9 Introduzione
21 1. Tecnologia e società
49 2. Dietro le quinte di una app
115 3. Lavoro e società
151 4. Piattaforme barocche
217 Conclusioni

223 Una concezione ampia del lavoro: frontiere di ricerca
Vando Borghi

229 *Bibliografia*

Ringraziamenti

Il mio primo ringraziamento va anzitutto a tutte e tutti i rider e conducenti incontrati lungo il mio periodo di campo; al loro ingegno, alla loro industriosità e a tutte le cose che è stato meglio non rivelare al pubblico della ricerca; alla banda di Piazza Botero e ai *regaz* di Pizzam; agli attivisti di Riders Union Bologna e di Deliverance Torino, alla loro costante tenacia; a chi ha accettato di farsi intervistare o semplicemente di parlare con me; ai pochissimi clienti che scendevano in strada a ricevere la consegna.

Ai miei genitori Giusi e Giancarlo, al loro affetto e al sostegno che non è mai mancato nonostante le distanze che ci tengono spesso lontani. A chi mi ha supportato e sopportato, a Shakti e i suoi costanti incoraggiamenti, a Gianluca, Falco, Lollo, agli immarcescibili amici e amiche torinesi, alle taverne bolognesi, alle Alpi e al mar Adriatico, ai fratelli e le sorelle di Roca. A chi ha accompagnato il mio percorso *porteño*, a Lucas, Nino, Chandra, Susi; Bosco y Jo, Ramses e tutte le genti de La Boca; a Mateo, guida del mondo di Uber in Argentina. A chi, nonostante le strade che inevitabilmente si allontanano, ha continuato ad avere 'cura'. Ai nuovi compagni di viaggio Alessandro, Marta, Gaia e Giulia.

Il più sentito, dovuto e caloroso ringraziamento è, però, quello rivolto a chi ha accompagnato la nascita e crescita intellettuale di questo lavoro. In primis, a chi azzardatamente si è impegnato a seguire e stimolare in prima persona il mio lavoro di ricerca con perizia e scrupolosità, tuttavia lasciando ampio spazio anche alle mie speculazioni più improbabili: il professor Vando Borghi. Poi a parimerito ringrazio: tutte e tutti i dottorandi/e, assegnisti/e, studenti/esse e lavoratori/trici del dipartimento di Sociologia a Bologna e le/i componenti del CIDOSPEL; Giorgio Pirina e il suo carisma intellettuale, Davide e le sue dritte; Lorenzo e gli spritz a fine giornata, Matteo e le nostre pause di riflessione; Giada, Elisa, Vito, Marzia, Mattia, Tommi, Marta, Giulia e le lunghe sedute in auletta; il fratello maggiore Marco Marrone e il mitico gruppo di ricerca di Into The Black Box; Federico De Stavola e lo scambio ininterrotto di idee che ha acceso le parti più brillanti e allo stesso tempo discutibili della ricerca; Verónica Gago, Federico Chicchi, Sandro Mezzadra, Marion Fourcade, Attila Bruni, Alessandro Gandini, Diego Coletto, Giovanni

Semi e gli altri professori e professoresse che più o meno volontariamente si sono resi complici di questo lavoro; i due revisori del lavoro dottorale Angelo Salento e Matteo Rinaldini; Eugenio, Martino, Fabio, Marta, Sara, Francesco, Perez, Lorenzo, Gregor e gli altri colleghi e colleghe dai quali ho ricevuto preziosi spunti e suggerimenti lungo il cammino. A loro tutti/e va, oltre che il mio più profondo affetto e riconoscimento, la mia più sentita stima umana e professionale. Questo libro, i suoi punti forti, le sue riflessioni meno scontate, ma anche i suoi errori e i suoi limiti, non sono che il frutto della relazione e dello scambio che il sottoscritto ha avuto il piacere di avere con loro nel corso degli anni che hanno accompagnato il mio dottorato. Richard Sennett scriveva che il tipo di collaborazione che ha da sempre nutrito la curiosità e l'ingegnosità dell'essere umano è stata gradualmente erosa e compromessa, a causa della competitività e dell'individualismo radicati nel carattere degli individui nati e cresciuti in società capitaliste. È quindi senza dubbio la soddisfazione più importante nei confronti della disciplina sociologica e delle generazioni future essere consapevoli che esistono ancora percorsi in cui esiste quel tipo di collaborazione che, non solo è la risorsa più preziosa della ricerca sociale e dell'evoluzione della scienza, ma è anche oggi più che mai l'arma indispensabile per tentare di uscire in qualche modo dalla peggiore catastrofe ecologica e sociale che la specie umana abbia vissuto.

Introduzione

Nel secondo decennio del XXI secolo abbiamo assistito alla rapida esplosione su scala globale di un fenomeno che ha influenzato notevolmente molti aspetti della vita sociale: le piattaforme digitali. Nel giro di qualche anno si sono completamente ridisegnati i termini di un concetto che sino a poco prima era prettamente di competenza delle ingegnerie estrattivo-minerarie o del mondo del *gaming*, fino al punto da ritrovarci in una *platform society* dove le aziende proprietarie delle piattaforme sono le nuove motrici del capitalismo nella sua ultima versione digital-finanziarizzata[1]. La pandemia da Covid-19 ha ulteriormente mostrato quanto le attività sociali siano sempre più dipendenti da infrastrutture e piattaforme digitali e quanto la distinzione tra mondo materiale e mondo immateriale risulti spesso evanescente poiché sostanzialmente incompatibile con quanto accade nella realtà. Tuttavia, le grandi potenzialità della connettività della rete invece che redistribuire benessere e opportunità sono oggi ostaggio di pochissime aziende che detengono un monopolio quasi assoluto sul cyberspazio. Le GAFAM nel contesto euro-statunitense e le BATX[2] in quello asiatico sono quella manciata di imprese hi-tech transnazionali che rappresentano il cuore del mondo digitale tanto da rappresentarne l'infrastruttura fondamentale e imprescindibile. Nutrite da questo ecosistema digitale e dalle opportunità finanziarie che ne derivano, nascono costantemente nuove start-up di piattaforma alla ricerca di mercati da conquistare e di modi di *infrastrutturarsi* nelle abitudini sociali, nei consumi, nei desideri e nei comportamenti.

[1] Proprio per tale ragione è stata anche coniata l'espressione «capitalismo delle piattaforme» (Srnicek 2017).

[2] Le BATX sono le corrispettive asiatiche delle *big five* Google, Apple, Facebook, Amazon e Microsoft (GAFAM) e cioè: Baidu, Alibaba, Tencent e Xiaomi.

Attualmente ognuno di noi può compiere facilmente innumerevoli azioni quotidiane tramite piattaforme digitali: partecipare a una videoconferenza su Zoom, seguire un corso su Teams, contattare un conoscente su Facebook, ascoltare un brano su Spotify, postare una foto su Instagram, prenotare un alloggio per le vacanze con AirBnb, ordinare una pizza a domicilio con Deliveroo, muoversi in taxi con Uber, acquistare un oggetto su Amazon, assumere un collaboratore domestico con Helpling, ecc. La scala, i livelli di indispensabilità e di uso raggiunti da questi servizi di piattaforma divengono tali da assumere spesso le sembianze di infrastrutture delle nostre vite e delle nostre stesse esperienze. La grande potenza di queste aziende sta non tanto nell'efficienza dell'offerta delle piattaforme (per quanto ci si entusiasmi di poter fare la spesa in meno di dieci minuti o di ricevere un pacco a casa in ventiquattro ore[3]), ma soprattutto nell'immaginario che queste contribuiscono a evocare e sedimentare. Quello delle piattaforme-infrastruttura è un mondo piatto dove le merci e le informazioni scorrono senza frizioni o squilibri e dove il consumo si allea alla produzione danzando armonicamente come in un tango, dove tutto è a comoda portata di click e dove l'intero mondo materiale e immateriale delle merci può essere ordinato a domicilio; tutto ciò, per giunta, all'insegna della sostenibilità ambientale e della democrazia economica. Benvenuti nel futuro.

Nella trama di tutto questo, però, c'è il lavoro. Quello della natura, anzitutto, necessario alla produzione delle materie prime, dei componenti e dell'energia necessaria al funzionamento di quella mega-macchina che è il capitalismo digitale. E quello umano, del lavoro fatto di mani e cervelli necessari alla lavorazione, al mantenimento, al completamento e all'operatività delle infrastrutture sociotecniche, come le piattaforme digitali. L'oggetto al cuore della ricerca in cui il lettore si appresta a immergersi è proprio questo tipo di «lavoro infrastrutturale umano» che, per definizione, è spesso offuscato, dato per scontato e poco visibile, poiché si muove dietro le quinte dei display, delle reti e delle app per gli smartphone. Ed è anche un lavoro industrioso e informalizzato, spesso in grado di sottrarsi agli

[3] La «spesa in dieci minuti» a partire dall'ordine online è il motto di una piattaforma di consegne a domicilio tedesca, Gorillas. Invece, la spedizione di un pacco in meno di un giorno è uno dei servizi premium di Amazon, che attualmente annuncia persino di sperimentare metodi di consegna con i droni che sfiorano l'immediatezza giocando d'anticipo sulle scelte dei consumatori.

occhi della sorveglianza algoritmica e di muoversi agilmente alle sue spalle. *Nella trama dell'algoritmo* è allora un viaggio nell'ingranaggio organico delle piattaforme digitali; è un percorso alla scoperta di chi vive le *stive* di queste infrastrutture algoritmiche che non si notano a prima vista, ma che occultano lo sfruttamento del lavoro al pari di come i fianchi delle galee che navigarono nel Mediterraneo fino al XVII secolo mostravano le file di remi nascondendo però all'interno delle coperte l'immane sforzo dei vogatori. La trama dell'algoritmo, quindi, è quanto avviene nel retroscena del lavoro digitale, ma anche il tessuto intrecciato di pratiche e circuiti formali e informali, di elementi umani e non-umani, che, come i fili della trama e dell'ordito nell'armatura del telaio, si saldano tra loro sovrapponendosi e dipendendo uno dall'altro. Lo strumento per districare questo oggetto di studio è un'indagine etnografica che si sviluppa nella quotidianità del lavoro di piattaforma in due contesti lontani, Italia e Argentina, osservando rispettivamente le piattaforme di consegne a domicilio come Glovo (*food delivery*) e quelle di trasporto privato come Uber (*ride-hailing*). La scelta di casi apparentemente così distanti, come vedremo, è dettata proprio dalla volontà di evidenziare le continuità tra casi dissimili nell'indagare l'oggetto del libro, il lavoro di piattaforma, con il fine di giungere a risultati più solidi e generalizzabili.

L'itinerario della ricerca segue nel testo due diversi percorsi che sembrano solo apparentemente divergenti. In primo luogo, questa ricerca si inserisce senza dubbio nel solco degli studi appartenenti al cosiddetto *material turn*, ovvero alla riscoperta della centralità degli aspetti materiali della vita sociale e della rilevanza delle relazioni tra elementi umani e non umani negli assetti sociali e nelle espressioni culturali e del pensiero. Nel primo capitolo cercherò anzitutto di sbrogliare il complesso assemblaggio di elementi sociotecnici che caratterizza il capitalismo digitale, evitando le letture che assegnano alle tecnologie la matrice di ogni spiegazione e che vedono nella digitalizzazione, alternativamente, una salvezza da tutti i mali dell'umanità oppure una condanna a un futuro oscuro e distopico. Pur evitando di cadere in spiegazioni deterministiche, dalla ricerca di campo emerge tuttavia che nella stessa architettura digitale delle piattaforme siano inscritte asimmetrie che concorrono a riprodurre forme di diseguaglianza e sfruttamento, oscurate dietro un'autorevolezza algocratica. Dall'altro lato, però, l'uso quotidiano delle tecnologie può nascondere e veicolare espressioni di *agency* da parte dei lavoratori che in certi casi conducono a forme di riappropriazione

delle stesse infrastrutture digitali. L'obiettivo del secondo capitolo è proprio quello di cogliere la natura relazionale delle tecnologie, così come suggerito dagli STS (Studi sociali sulla Scienza e la Tecnologia), portando l'indagine etnografica ad addentrarsi nel mondo della vita quotidiana dei *platform workers*, domandandosi quindi in che modo gli attori siano direttamente influenzati dalle tecnologie, ma anche in che modo eventualmente essi possano essere in grado di ribaltarle e riutilizzarle a proprio vantaggio attraverso tattiche discrete e pratiche industriose. D'altronde questo tipo di domande di ricerca risalgono a un interesse privilegiato nella riflessione sociologica, cioè «la resistenza del soggetto a venir livellato e dissolto all'interno di un meccanismo tecnico-sociale» (Simmel 1995: 35), che può essere indagata solo con un'immersione in profondità nel contesto empirico per poter far emergere quanto «sfugge a un ordine puramente meccanico e predeterminato» (Maffesoli 1989: 317) e gioca a scoccare «tiri contro l'odine costituito» all'interno dell'universo tecnocratico (De Certeau 2001: 49).

In secondo luogo, di conseguenza, questa ricerca guarda oltre la mera dimensione delle cose per addentrarsi in sentieri di ricerca ben segnalati nella sociologia del lavoro e per avvicinarsi in qualche modo – in maniera non meno materialista – a quel *intersectional turn* che rappresenta il grido dei corpi sfruttati e invisibilizzati dei lavoratori e delle lavoratrici nel capitalismo contemporaneo che tentano di resistere all'incertezza e alla precarietà delle esistenze. Nel terzo capitolo metterò in evidenza i termini strutturali che hanno portato alla disponibilità un surplus di lavoratori e alla degradazione delle condizioni di lavoro, riprendendo le suggestioni delle teorie critiche e postcoloniali che focalizzano l'attenzione sulle relazioni tra diverse dimensioni che veicolano le diseguaglianze proprio al fine di cogliere la complessità della vita contemporanea, dell'impiego e delle forme dello sfruttamento[4]. In altre parole, evitare di cadere nelle spiegazio-

[4] Diversi studi hanno dimostrato che il *platform labour* possa cristallizzare diseguaglianze e discriminazioni già ampiamente presenti nel settore dei servizi (Ge et al. 2016; Gray e Suri 2019; Hunt e Samman 2019; Huws 2014, 2016; Milkman et al. 2020; Rosenblat et al. 2017). Il settore di servizi come quelli offerti dalle piattaforme come Uber, Helpling o Deliveroo continua a venire associato a una carenza di specializzazione, di valore e di abilità, che pertanto giustifica compensi estremamente bassi in confronto ad altri settori. Più in generale, riprendendo l'analisi di Donna Haraway (1985), il sospetto è che le piattaforme digitali come Glovo o Uber contribuiscano a

ni deterministiche sulla tecnologia significa indagare la storia degli assetti socioeconomici e politico-istituzionali che hanno consentito l'ascesa della *gig-economy* e del cosiddetto *platform business model* oltre le retoriche sulla *technological disruption*. Ricostruire in chiave storica le trasformazioni del lavoro nell'ultimo secolo significa allora interrogarsi su come lo sgretolarsi della società salariale abbia influenzato gli assetti odierni del capitalismo digitale: non è un caso, infatti, che il successo delle piattaforme abbia coinciso con il periodo successivo alla crisi finanziaria del 2008, ad anni di ulteriore indebolimento del diritto del lavoro ed alla sostanziale archiviazione dell'idea di società del pieno impiego (Castel 2015, 2019; Gandini 2021; Supiot 2020). In particolare, attraverso le suggestioni teoriche della *Global Labor History* (Breman e van der Linden 2014; Van Der Linden 2008), userò il concetto di «informalizzazione» delle economie come elemento chiave per comprendere su scala globale l'azione delle piattaforme. In tal senso, l'informalizzazione assume un ruolo centrale nelle forme di deistituzionalizzazione ed erosione delle tutele del lavoro (soprattutto nel Nord globale), ma anche nella riscoperta di attività tipicamente ai margini delle economie che vengono reintrodotte al cuore dei processi di accumulazione (e di finanziarizzazione) grazie anche alle potenzialità delle infrastrutture digitali. L'obiettivo del quarto capitolo, quindi, sarà proprio quello di evidenziare come i processi di informalizzazione siano la chiave di volta dell'economia delle piattaforme, portando a galla, ad esempio, come l'interdipendenza tra circuiti (e dimensioni) formali e informali del lavoro sia al cuore del radicamento della *gig-economy* nella specificità dei territori (Qiu et al. 2014; Zhao 2019). Ciò che emerge – contrariamente alle retoriche delle grandi organizzazioni economiche che sostengono *tout court* le piattaforme come agente di formalizzazione degli scambi economici soprattutto nel Sud del mondo (FORLAC 2014; ILO 2021; OECD et al. 2020) – è una natura fortemente *barocca* (Echeverría 1998; Gago 2014) del lavoro di piattaforma, cioè una caratteristica ibrida che vede una miscela di processi contraddittori agire simultaneamente (informalizzazione e formalizzazione in primis) e che si materializza nella quotidianità del lavoro in pratiche degli attori che mescolano logiche d'azione diverse (reciprocità e sfruttamento, forme sia solidali che predatorie

infondere una visione profondamente classista del lavoro e a oscurare relazioni di vera e propria servitù.

di riappropriazione tecnologica) e che possono portare anche alla creazione di veri e propri mercati pirata paralleli alla *gig-economy* ufficiale. Tracciare il percorso dell'informalizzazione delle economie costituisce allora l'approccio privilegiato per leggere oggi il successo del capitalismo di piattaforma su scala globale, cogliendo soprattutto il fatto che la società del pieno impiego e del lavoro standard è stata un'eccezione storica relegata a una parte minore del pianeta, piuttosto che la norma di evoluzione di tutte le economie capitaliste del pianeta.

Un'etnografia mobile

Prima di iniziare è senz'altro opportuno presentare brevemente gli strumenti utilizzati per la ricerca. Sotto diversi punti di vista l'oggetto stesso dell'indagine ha modellato le scelte metodologiche, così come teoria e campo si sono costantemente alimentati a vicenda in un processo ciclico tra analisi teorica e ricerca empirica. Anche nel caso del contesto, è stato per certi versi l'oggetto stesso della ricerca a suggerire una scelta che tendesse verso uno studio *multi-situato*, cioè basato sull'osservazione dello stesso fenomeno in luoghi diversi oppure sull'utilizzo della stessa domanda di ricerca su fenomeni non solo geograficamente differenti, con l'obiettivo di rilevare le eventuali continuità che intercorrono tra i contesti[5]. L'idea di allargare la base empirica su più di un solo contesto è da imputarsi a un doppio ordine di ragioni: la prima motivazione è dettata dalla necessità di dover adattare le metodologie etnografiche a oggetti di ricerca che via via si fanno più complessi (Marcus 1995) e che, in particolare nel mondo economico, vedono spesso processi produttivi comprendere geografie diverse, oppure fenomeni che influenzano su scala globale le forme di impiego. La seconda ragione, invece, riguarda la scelta di cogliere nello studio la natura globale della *gig-economy* cercando in primo luogo di de-colonizzare il proprio sguardo. Affiancare il caso di Buenos Aires a quello italiano non solo ha l'obiettivo di allontanarsi dal rischio di una prospettiva troppo eurocentrica, ma anche quello di riformulare lo stesso modo in cui vengono solitamente intese le trasformazioni nel mondo del lavoro su scala planetaria: se in genere

[5] Nel caso della presente ricerca, è stato in particolare colto l'invito di Almond e Connolly (2020) a studiare i nuovi fenomeni che interessano le forme di impiego e le relazioni industriali in un'ottica globale ricorrendo a un approccio *slow-comparative* e *cross-national* per osservare i fenomeni impiegando casi e geografie diverse.

molte ricerche etnocentriche si limitano a considerare ciò che avviene nel Sud globale come mero riflesso di quello che avviene nel Nord (o peggio come un residuo del suo passato), nel mio caso è stata invece proprio l'osservazione delle dinamiche di espansione delle piattaforme al Sud ad aver aiutato a comprendere meglio i processi che ne stanno alla base e, quindi, come lo stesso fenomeno si attua nel nostro paese. Parallelamente, avere più di un solo caso urbano (nel mio caso si tratta di tre città, Buenos Aires in Argentina e Bologna e Torino in Italia) consente di sottrarsi al rischio di cadere in interpretazioni e fallacie legate prettamente alle caratteristiche di un singolo contesto urbano, così restituendo la rilevanza delle dimensioni analizzate in un'ottica più generale.

Gli strumenti utilizzati nell'indagine comprendono sostanzialmente una buona parte delle tecniche di costruzione del materiale empirico impiegate nella ricerca qualitativa. Come in ogni lavoro di tipo etnografico, il metodo dell'osservazione partecipante – che nel mio caso si fa anche partecipazione osservante – è il tratto distintivo della ricerca e il principale metodo di incursione nel campo di studio. Se nel caso delle piattaforme di *ride-hailing* ho avuto accesso ai lavoratori principalmente ricoprendo il ruolo di passeggero, nel caso del *food delivery* sono entrato nel campo in qualità di lavoratore, regolarmente assunto da una delle maggiori piattaforme operative in Italia. Lavorare come rider mi ha consentito di performare il fenomeno studiato, di mettere lo stesso corpo e i sensi del ricercatore al servizio della ricerca, ma soprattutto di accedere in maniera spontanea e naturale al mondo dei ciclofattorini. Buona parte dell'osservazione etnografica si è protratta anche tra le maglie del cyberspazio, cioè negli spazi virtuali abitati dai lavoratori e dalle lavoratrici: le fonti sono rappresentate principalmente da gruppi pubblici, canali e profili sui social media, ma lavorare come rider mi ha permesso di accedere anche a numerosi gruppi chat organizzati dai lavoratori stessi. L'altro principale strumento impiegato nella ricerca, naturalmente, è l'intervista: una serie di interviste discorsive (una ventina in totale tra rider e conducenti) è stata registrata in maniera tradizionale[6], con conversazioni faccia a faccia che giungono fino a due ore di durata e toccano un ampio spettro

[6] Con 'tradizionale' intendo dire che si tratta di conversazioni libere o semi-strutturate condotte alla sola presenza del ricercatore e dell'intervistato e che seguono quanto più rigorosamente possibile le indicazioni metodologiche dell'intervista discorsiva.

di temi sollecitati dal ricercatore. Gran parte delle interviste, però, sono state costruite e realizzate sulla base di un uso più spregiudicato dello stesso strumento e in particolare di ciò che alcuni autori hanno definito *guerilla interviewing* (Gold 1989). Molte interviste infatti sono state realizzate durante le pause di lavoro, durante situazioni particolari che vedevano la compresenza di lavoratori (gli uffici di Uber o gli scioperi dei rider), durante le corse in auto[7]; si sono svolte in setting improvvisati, a volte luoghi caotici nel traffico metropolitano, altre anfratti tranquilli al riparo dalla confusione; sono interviste che non lasciano spazio a troppi convenevoli e si focalizzano su argomenti e questioni precise; sono di lunghezze molto variabili, ma in genere brevi e anche frammentate; si confondono a volte con le conversazioni naturali condotte con altri presenti e possono essere interrotte in qualsiasi momento per le variabili più svariate (prevalentemente, nel mio caso, o perché terminava la corsa in auto, o perché arrivava una richiesta di consegna al rider); quando possibile, sono state registrate con il consenso dei partecipanti, ma molte volte ho potuto affidarmi soltanto ad un intensivo uso delle note etnografiche. Questo ne fa un materiale grezzo estremamente informe che talvolta è stato difficile da utilizzare: eppure gran parte del materiale empirico più prezioso è emerso proprio in questi incontri spesso estemporanei che però avevano la capacità di interagire con qualcosa che stava succedendo lì e in quel momento, senza dover ricorrere alla memoria per evocare certi ricordi e sensazioni e di fatto restituendo in modo probabilmente più limpido la naturalità dei discorsi e delle pratiche.

A fronte del pragmatismo e del dinamismo metodologico presente nella ricerca, posso definire questo lavoro come un'*etnografia mobile* sotto tre diversi punti di vista.

- Etnografia mobile, nel senso tradizionale di etnografia *multi-situata* (Marcus 1995). In questo caso la mobilità è anzitutto geografica, nel momento in cui si muove in due contesti differenti e apparentemente non-comunicanti per affrontare uno stesso oggetto e per rilevare le continuità nelle traiettorie e nei fenomeni osservati; ma è anche multi-scalare, in quanto opera e gioca con diverse scale di analisi e di osservazione (Revel 1998), facendo interagire in

[7] Nel caso di Buenos Aires, agire in questo modo ha permesso di raccogliere in breve tempo molte informazioni, soprattutto contando che i viaggi in Uber in una metropoli di una grandezza simile potevano durare anche un'ora.

maniera costante il piano micro con quello macro anche nel corso del resoconto etnografico.

- Etnografia mobile nello spazio, cioè dispersa e *in movimento*, che segue i processi, le relazioni e i campi, più che luoghi o gruppi delimitati (Desmond 2014), ma che soprattutto fa della «circolazione» tanto l'oggetto d'analisi quanto il metodo di indagine (Sopranzetti 2020). Tale proprietà metodologica è senza dubbio il risultato della natura ontologica dell'oggetto di ricerca stesso: i servizi di logistica tramite piattaforma, per definizione dispersi nello spazio urbano e in movimento costante. Seppure alcune parti del lavoro di campo ricalchino da vicino la metodologia etnografia tradizionale della Scuola di Chicago, focalizzandosi sulle interazioni circoscrivibili a uno spazio urbano determinato (come una piazza o un incrocio), la gran parte dell'etnografia segue un percorso non standard, muovendosi insieme agli attori e alle pratiche che percorrono lo spazio della città in maniera non lineare e non sempre prevedibile. Il lavoro di campo è risultato letteralmente in movimento, tanto durante i turni in cui lavoravo come rider in sella alla mia bicicletta, quanto nei momenti in cui seguivo altri colleghi, oppure in cui ero a bordo di un veicolo di Uber come passeggero.
- Etnografia mobile tra i metodi e *flessibil*e, cioè adattando le procedure di incursione nel campo a seconda delle necessità e avvalendosi di tecniche che spaziano dall'etnografia incorporata a quella online. La diversità dei metodi segna anche diversi livelli di intrusività, perturbazione e coinvolgimento avuti durante la ricerca, potenzialmente massimi nel caso della mia partecipazione al lavoro come rider, ma ridotti al minimo nei momenti di osservazione partecipante svolta tra i gruppi Facebook o durante l'analisi documentale di materiali aziendali e fonti secondarie. Tale combinazione di tecniche è stata a volte una scelta ponderata in base ai contesti empirici e agli obiettivi della ricerca. In altri casi, invece, la mobilità tra i metodi è stata imposta dai limiti riscontrati durante il lavoro di campo, in larga parte connessi all'insorgere della pandemia da Covid-19. Nel caso argentino, infatti, dopo i primi mesi, il fieldwork ha dovuto interamente traslocare sul versante online a causa del mio rimpatrio obbligato dalle circostanze.

Prima di addentrarsi nella ricerca è inoltre opportuno presentare i due casi di studio inclusi nella ricerca, seppure in maniera estremamente sintetica. Il materiale empirico raccolto, come anticipato, è stato prodotto sulla base di due diverse esperienze di campo svolte tra Italia e Argentina[8] che, utilizzando le stesse domande di ricerca, hanno permesso di giungere a conclusioni trasversali. Il genere di lavoro di piattaforma analizzato in questa sede è quello della cosiddetta *last-mile logistic* tramite app e comprende i servizi privati di trasporto urbano e i servizi di consegne a domicilio.

Il primo caso di studio è quello delle piattaforme di *ride-hailing* a Buenos Aires (Argentina). Si tratta delle piattaforme che offrono servizi di trasporto privato in contesti urbani e che vengono anche definite come *Transportation Network Companies* (TNCs) nella letteratura manageriale. Le piattaforme di questo tipo operanti a Buenos Aires sono, in ordine di arrivo nel paese a partire dal 2016: Uber, Cabify, Beat e Didi. Il funzionamento di questi servizi consente di connettere tramite una app i passeggeri-utenti con gli autisti-lavoratori dotati di un veicolo privato di trasporto. La selezione dei partecipanti tra i conducenti è avvenuta principalmente tramite le stesse piattaforme di *ride-hailing* (utilizzando soprattutto Uber, ma anche Cabify e Beat) in

[8] Nonostante l'obiettivo della ricerca non sia quello di effettuare uno studio comparato tra i due casi, risulta comunque utile confrontare brevemente la situazione economica dei due paesi considerati (Italia e Argentina). D'altronde, si tratta di situazioni che presentano al momento trend e caratteristiche simili, nonostante siano esito di processi differenti e di crisi economiche che hanno colpito in momenti distinti e con criticità e intensità diverse i due paesi. La crisi del 2001 ha colpito duramente l'economia argentina provocando uno shock al mercato del lavoro interno con punte di disoccupazione oltre il 20% nel periodo 2001-2004. In Italia, invece, la crisi finanziaria del 2007-08 si è ripercossa in maniera negativa sul lavoro, con il 12% di disoccupazione negli *anni horribiles* della recessione compresi tra il 2011 e il 2014. Nel 2019, prima dell'arrivo della pandemia da Covid-19, i tassi di disoccupazione in Argentina e Italia si attestano entrambi intorno al 10% della popolazione attiva. Un altro indicatore che è utile prendere in considerazione ai fini della ricerca è il volume dell'economia informale che, seppure in volumi molto diversi, è una componente rilevante delle forme di impiego in entrambi i paesi. I dati qui riportati sono a cura dell'Istituto Nazionale di Statistica e Censimento argentino (INDEC) e dell'Istituto Nazionale di Statistica italiano (ISTAT) e sono consultabili sui siti web delle due istituzioni. Infine, in entrambi i contesti di studio le piattaforme della *last-mile logistics* arrivano nel quinquennio 2015-2020 e coinvolgono (in proporzione minore nel caso del *ride-hailing* a Buenos Aires, stando a quanto emerso nella ricerca) ampie fette di forza lavoro migrante (in Italia soprattutto da paesi dell'Asia meridionale, ma anche da Africa sub-sahariana, Maghreb e America Latina; in Argentina da paesi vicini come Venezuela, soprattutto, ma anche Bolivia, Paraguay e Perù).

qualità di passeggero e registrando molte interviste durante le corse stesse. Tuttavia, un conducente in particolare, Mateo, ha svolto il ruolo di informatore per la ricerca: l'incontro è stato del tutto casuale, dato che si trattava della persona che sarebbe venuta a prendermi all'aeroporto e che era un conoscente dei proprietari della casa dove sarei stato ospite in affitto. Gli spazi occupati dal lavoro di campo sono per ovvie ragioni estremamente dispersi, tuttavia, l'etnografia si è anche materializzata in alcuni luoghi specifici della metropoli: in particolare nei pressi della sede di Uber a San Justo, nella prima cerchia urbana della provincia di Buenos Aires.

Il secondo caso di studio riguarda, invece, le piattaforme di consegne a domicilio tra Bologna e Torino, in Italia. Le principali piattaforme di questo tipo oggetto della ricerca e attive in entrambe le città sono Uber Eats, Glovo, Deliveroo e Just Eat. Tali servizi mettono in relazione tre tipi di soggetti: i clienti che ordinano un prodotto, i ristoratori e i commercianti che lo producono e i corrieri che lo consegnano. La gran parte del volume degli scambi è costituita da prodotti alimentari e pasti pronti, ma molte piattaforme come Glovo o Deliveroo consentono di ordinare e ricevere a domicilio la spesa e qualsiasi altro tipo di bene (è il cosiddetto *anything delivery*). La ricerca si focalizza su alcune caratteristiche del processo lavorativo di una piattaforma in particolare (Uber Eats), dal momento che opera tramite la stessa identica app scaricabile dal Play Store (Uber Driver) impiegata anche dai conducenti di Uber studiati a Buenos Aires. Gli intervistati tra i corrieri delle consegne sono stati selezionati in modalità differenti: la maggior parte sono stati intercettati durante le ore di lavoro e nelle pause in attesa di ricevere ordini, altri invece sono stati contattati tramite i sindacati metropolitani Riders Union Bologna e Deliverance Torino. In diverse occasioni, a partire dal primo contatto con alcuni soggetti che sono diventati informatori della ricerca sono stati inclusi altri partecipanti secondo un metodo di campionamento a 'palla di neve'. A Bologna i momenti dedicati all'osservazione partecipante si sono svolti prevalentemente nel centro città, tra piazza Maggiore, piazza XIII Agosto, via Indipendenza, il Pratello e piazza Aldrovandi, in frazioni di tempo in cui i rider erano in attesa di ricevere ordini durante le proprie sessioni di lavoro; in alcuni casi anche alcuni ristoranti (i due McDonald's del centro storico e una nota pizzeria vicino a via Indipendenza, soprattutto) si sono rivelati degli ottimi luoghi dove osservare e intercettare i lavoratori in attesa di ricevere le consegne. A Torino, invece, una buona parte

dell'etnografia si è legata a un contesto specifico, piazza Botero, dove stazionava regolarmente un gruppo di rider partecipanti alla ricerca, mentre il resto del tempo è stato trascorso muovendosi in particolare tra le zone centro-meridionali della città (dal quartiere Aurora a San Salvario, fino a San Paolo).

La composizione sociale dei partecipanti riflette alcune caratteristiche abbastanza simili in entrambi i contesti di studio, altre più divergenti. Nel caso di Buenos Aires si tratta di un gruppo di 21 conducenti di età media di 41 anni: di questi tre sono donne e cinque sono migranti, mentre la quota di partecipanti che lavorano nelle piattaforme di *ride-hailing* come unico impiego è di circa due terzi. Nel caso del *food delivery* in Italia (Torino e Bologna) sono presenti 34 partecipanti (divisi esattamente a metà tra le due città) di età media di 30 anni: tra loro tre sono donne e ben ventuno sono migranti, mentre per circa il 40% di loro lavorare nel settore delle consegne a domicilio rappresenta l'unica fonte di ingressi.

L'osservazione di entrambi i casi di studio si è protratta tra l'autunno del 2019 e l'inizio del 2022. Nel caso del *food delivery*, le prime interviste sono state registrate a dicembre 2019 e le ultime nell'estate del 2021[9]. Per un totale di circa dieci mesi, ho lavorato in modo semi-continuativo come rider tra Torino e Bologna (dicembre 2020-ottobre 2021). Il periodo invece effettivamente svolto a Buenos Aires è stato di circa due mesi (febbraio-aprile 2020), con oltre quaranta corse effettuate tramite piattaforme di *ride-hailing*. Alcune interviste sono state registrate a distanza nei mesi successivi, dopo il mio improvviso rientro in Italia a causa della pandemia da Covid-19.

[9] Durante la fase inziale della ricerca ho potuto condurre una piccola serie di interviste con testimoni privilegiati della 'piattaformizzazione del cibo' a Bologna, tra rappresentanti politici locali, attivisti che hanno promosso la c.d. Carta dei Diritti dei Rider e sindacalisti che si occupano di *gig-economy*. Tali fonti primarie sono state impiegate per la realizzazione di un articolo scientifico scritto a quattro mani (Marrone e Peterlongo, 2020) e trovano solo parzialmente posto in questo libro. Tuttavia, hanno costituito ugualmente un'importante forma di conoscenza del contesto di studio e di avvicinamento al campo empirico della ricerca.

1. Tecnologia e società

1.1. *Esseri umani e macchine*

> Nessuna delle macchine attuali, ripeto, mi spaventa. Ciò che mi spaventa è la straordinaria rapidità con cui esse si stanno trasformando in qualcosa di ben diverso da quello che sono oggi. Nessuna specie animale o vegetale ha mai fatto, in passato, simili passi da gigante. Non dobbiamo dunque sorvegliare gelosamente il loro progresso, e arrestarlo finché siamo ancora in tempo? E per far ciò non è forse necessario distruggere le macchine più progredite oggi in uso, anche se si ammette che di per sé esse non costituiscono un pericolo? (Butler 1872: 69).

Esiste una celebre leggenda del folklore statunitense che racconta di un operaio afroamericano, impiegato nella costruzione delle ferrovie alla fine del XIX secolo, che era insuperabile nell'abilità di scavare buchi e tunnel nella pietra. Si chiamava John Henry, ed era soprannominato *steel-driving man,* in quanto incaricato di spingere punte d'acciaio nella roccia con un enorme mazza per creare la sede dove piazzare l'esplosivo dei minatori[1]. Si racconta che John non vedesse di buon occhio le nuove trivelle a vapore che avrebbero potuto rimpiazzarlo, così un giorno decise di sfidare un martello pneumatico meccanico nell'aprirsi un varco nella roccia. Colpo dopo colpo, col passare delle ore John riuscì a lasciare indietro la macchina. Vinse la sfida, ma raccolse il suo ultimo sospiro e stramazzò al suolo, esanime. Negli anni Venti un sociologo statunitense si mise sulle sue tracce, per verificare se la leggenda di John avesse qualche fondamento di verità. Concluse che si poteva trattare di un operaio impiegato presso la costruzione di un tunnel ferroviario della C&O Railway in West

[1] Gran parte delle informazioni qui riportate giungono dallo speciale per il primo maggio di Guido Festinese (1° maggio 2020): John Henry, il colosso col martello, *Il Manifesto*.

Virgina nel 1870, un uomo afroamericano forse reclutato tra i detenuti del penitenziario; tuttavia, si limitò a fare soltanto una supposizione. Sebbene l'episodio non sia mai stato confermato – ma anzi si siano nel tempo moltiplicate le ricostruzioni possibili – John Henry è diventato un simbolo per la dignità del lavoro largamente diffuso nella società statunitense (a tal punto da apparire anche nelle campagne di reclutamento dell'esercito). La sua storia è stata impressa nella memoria grazie anche alla voce di musicisti come Bruce Springsteen o Woody Guthrie e verrà per sempre presa come esempio del tragico epilogo cui può portare la sfida tra uomo e macchina. John Henry è tanto il grido tormentato dell'obsolescenza del lavoro, quanto un appello disperato per dimostrare l'insostituibile funzione dell'essere umano.

Una storia per alcuni versi molto simile è tratta da un episodio di cronaca di oltre un secolo dopo. Tra il 1996 e il 1997 il campione mondiale di scacchi Garry Kasparov sfidò in una serie di partite un computer programmato da IBM e soprannominato Deep Blue, perdendo per la prima volta uno incontro tra un essere umano e una intelligenza artificiale[2]. Kasparov riuscì inizialmente a mantenere il primato, se sommato il totale dei punti ottenuti nei match, ma l'anno successivo perse rovinosamente. Accusò che dietro la macchina dovessero essere nascoste delle azioni umane, perché Deep Blue aveva smesso di cadere nelle sue trappole e sembrava anticipare le sue mosse. IBM rispose che il computer aveva agito autonomamente e che i tecnici – supportati da scacchisti esperti – si erano limitati a introdurre delle informazioni tra un match e un altro: tuttavia, l'azienda rifiutò poi di pubblicare i dati registrati dal computer sull'incontro. Che le mosse dell'avversario fossero direttamente operate da un uomo, o che, come sostiene la IBM, gli operatori si fossero limitati ad apportare modifiche tra un incontro di scacchi e un altro, in ogni caso l'intervento umano è risultato determinante per garantire il successo a scacchi dell'intelligenza artificiale. Tutt'ora le partite di scacchi rappresentano ancora un banco di sperimentazione cruciale per testare le IA.

La storia di John Henry, come la leggendaria partita tra Kasparov e Deep Blue, mostrano il grande senso di competizione che l'essere

[2] Per un approfondimento sul celebre incontro di scacchi tra Kasparov e Deep Blue: Kevin Warwick, *«A Brief History of Deep Blue, IBM's Chess Computer»*, *Mental Floss* (29 luglio 2017): www.mentalfloss.com/article/503178/brief-history-deep-blue-ibms-chess-computer (Consultato il 6/05/2022).

umano ripone nel rapporto con le macchine e, di conseguenza, il timore della sostituzione tecnologica. Tuttavia, tale competitività oltre che dannosa per l'uomo – Kasparov tutto sommato perde e John alla fine muore – risulta estremamente paradossale, in quanto l'essere umano sfida un artefatto prodotto da sé stesso, replicando in fin dei conti lo sforzo di auto-superamento che distingue l'umanità, ma tramite l'introduzione di un simulacro, competendo con macchine e forze costruite e generate dalle sue stesse mani (Genosko 2017). Tutto sommato, come suggerisce Baudrillard (2002), ogni tipo di successo delle macchine non è altro che un segno del desiderio di potere umano, così come ogni nuovo limite da superare con l'innovazione tecnico-scientifica non è altro che espressione della volontà di auto-superamento dell'essere umano. Il possibile inganno che si potrebbe celare dietro il successo a scacchi della IA di IBM non sembra poi così diverso dal trucco del Turco Meccanico risalente al XVIII secolo, la cui eco riverbera ancora oggi negli immaginari tanto da aver dato nome ad una delle *suite* dei servizi digitali di Amazon (Amazon Mechanical Turk). La spiegazione di Kasparov, tutto sommato, è simile a quella di Edgar Allan Poe sul Turco Giocatore di Scacchi di von Kempelen scritta in un articolo del 1836 per rispondere agli interrogativi a proposito di questo automa apparso negli Stati Uniti: è possibile immaginare un congegno che agisca da solo in base ad azioni progressive programmate, mentre dietro una partita di scacchi, dove a una mossa non ne consegue necessariamente un'altra, non può che esserci una mente umana; leve e ingranaggi non avrebbero potuto replicare il successo di un giocatore (Caronia 2020: 45). Detto in altre parole, finora le nuove 'macchine pensanti' ereditate dalle ricerche di Alan Turing possono replicare e imitare autonomamente il comportamento umano, ma non possono dotarsi di capacità cognitive autonome senza prima venire addestrate a «come pensare» (Casilli 2020; Crawford 2021).

Dove però l'immaginazione raggiunge gli estremi della riflessione sul rapporto tra tecnologie e società è nella produzione fantascientifica, tanto da aver direttamente ispirato e anticipato più volte la direzione del progresso tecnico. Ad esempio, il termine 'robot' viene impiegato per la prima volta nel titolo di un dramma fantascientifico del 1921 dell'autore ceco Karel Čapek: *R.U.R. Rossum's Universal Robots*. I robot di *R.U.R.* vennero creati per essere impiegati nel mondo produttivo, al fine di raggiungere l'utopia di un mondo libero sia dalla miseria che dal lavoro (Čapek 2004). La stessa parola robot deriva dal po-

lacco *robota* e significa «corvée, lavoro servile»[3], alludendo proprio all'utopia del progetto della famiglia Rossum di creare degli androidi che liberassero per sempre l'uomo dal lavoro fisico e permettessero un mondo di abbondanza. L'utopia non resse e i robot si ribellarono e sterminarono i propri creatori – replicando, ancora una volta come in *Frankenstein*, la conseguenza all'atto di superbia umana di voler dominare la natura o competere con gli Dei. Se da un lato la letteratura fantascientifica è senz'altro ricca di costruzioni narrative, rappresentazioni e immagini di processi di emancipazione e liberazione dell'uomo grazie alla cooperazione con le macchine, sono però più spesso i futuri distopici che fanno da cornice alle storie a metterci in guardia dagli effetti in termini di dominio, diseguaglianza e sfruttamento che le tecnologie possono apportare. Una delle visioni più cupe e spietate dell'innovazione tecnica risale a un romanzo del 1872 dello scrittore inglese Samuel Butler, intitolato iconicamente *Erewhon*, anagramma di '*nowhere*'. In un mondo distopico gli strumenti tecnologici sono stati quasi interamente distrutti per salvaguardare lo sviluppo dell'umanità sulla base di una dottrina che vedeva nelle macchine il peggior nemico della specie umana. L'argomentazione presente ne *Il libro delle macchine* dei luddisti di *Erewhon* è che l'innovazione tecnica segua una traiettoria evolutiva che sorpassa in velocità qualsiasi opera del vivente e, pertanto, è lecito supporre che tecnologie apparentemente innocue, possano rapidamente evolversi e ritorcersi contro i propri inventori. Gli uomini di quel non-tempo e non-luogo avevano deciso di eliminare tutte le macchine costruite nei tre secoli precedenti e di impedire qualsiasi nuova invenzione, proprio appellandosi a quel principio legato all'evoluzione darwiniana delle tecnologie (Butler 1872). Butler anticipa di diversi decenni l'idea che i prodotti della scienza possano trasformarsi in 'macchine pensanti', oltre a smascherare involontariamente l'infondatezza di molte ansie sull'innovazione tecnologica che ancora oggi abitano alcuni dibattiti. L'eco della tensione tra tecnofobi e tecnofili che ha continuato a riverberarsi tanto nella narrativa quanto nella letteratura scientifica nel corso degli ultimi due secoli continua oggi a nutrire gli immaginari contemporanei sulla tecnologia, come approfondito poco più avanti nel testo.

[3] Dalla pagina sul termine robot dell'Enciclopedia Treccani: www.treccani.it/vocabolario/robot (Consultato il 10/05/2022).

Gli abitanti di *Erewhon* avevano compiuto l'errore di considerare lo sviluppo tecnico come un processo totalmente indipendente e decisero di distruggere le macchine. Però avevano forse intuito alcune conseguenze che l'uso capitalistico dello sviluppo tecnologico avrebbe comportato: le narrazioni della fantascienza ci mettono in guardia nel momento in cui alcune macchine vengono trasformate in strumenti di dominio e profitto sull'uomo e sull'ambiente fino a giungere a sopraffarli ed infine annientarli. Gli spazi descritti nei mondi *cyberpunk*, ad esempio, sono spesso dominati da poche *corporation* che detengono il potere assoluto sul mondo e i suoi personaggi si muovono tra le maglie della rete del *cyberspazio* e ambienti urbani post-industriali, iper-antropizzati ed estremamente caotici, tra deformi megalopoli e imponenti arcologie delle multinazionali. Tra gli abitanti delle storie sci-fi emerge però frequentemente una possibilità di resistenza ed emancipazione che passa tramite il contro-uso, la contraffazione, l'uso liberatorio, la sovversione dello stesso cyberspazio: in qualsiasi tipo di rete, per natura, per quanto gerarchica sia la sua architettura, esisteranno sempre falle, fratture, interstizi e interruzioni tramite cui operare ribaltamenti. D'altronde, dai *cowboys da tastiera* di Gibson a *Matrix* delle sorelle Wachowski, molto spesso i protagonisti di tali racconti sono proprio hacker.

Questi piccoli aneddoti letterari servono ad offrire un assaggio dell'immaginario che nell'ultimo secolo è stato alimentato dai grandi interrogativi sul progresso tecnologico e sul rapporto tra esseri umani e macchine, coscienti del fatto che storie, miti e immaginari sono dotati di un'elevata performatività non solo nel fissare la realtà sociale, ma anche nel determinarla direttamente (Barthes 1979; Castoriadis 1987). Se si considera la realtà come «costruzione sociale», allora un oggetto privilegiato di ricerca per la sociologia saranno proprio quei prodotti dell'immaginazione umana in grado di influenzare ciò che gli individui percepiscono come realtà (Berger e Luckmann 2002). Ad esempio, nonostante le scuole di pensiero costruzionista e determinista sulla tecnologia siano molto distanti tra loro, entrambe colgono aspetti della realtà sociale che vale la pena includere in qualsiasi analisi che si occupi di tecnologia e società. In qualche modo l'aratro contribuì effettivamente allo sviluppo del sistema feudale e lo stesso il motore a vapore per quello industriale: Marx aveva senz'altro ragione a sostenere che le relazioni sociali sono strettamente legate alle forze e alle tecniche di produzione (Burrell e Fourcade 2021; Marx 1980). D'altro lato, concentrarsi sulle condizioni e le circostanze sociali dell'in-

novazione tecnica significa riconoscere però che nessuna tecnologia è di per sé inevitabile, allo stesso modo di come nessuna dinamica di evoluzione tecnica è automatica (Salento 2018). In sintesi, evitare il determinismo tecnologico non deve portare a ignorare le conseguenze sociali più o meno direttamente imputabili a un'innovazione tecnica, ma aggiungere che le stesse innovazioni sono il prodotto di relazioni sociali che strutturano la società e che indirizzano il progresso della scienza. Certamente, a volte l'introduzione di nuove tecnologie può apparire più dirompente di altre, come la nascita dell'energia elettrica (Mcluhan 1964) o come lo è stata l'introduzione dell'orologio per disciplinare il tempo e il lavoro nella fabbrica durante la prima rivoluzione industriale (Thompson 1967) [4]. Come argomenta Donna Haraway (1985) nel *Manifesto Cyborg*, tuttavia, le nuove tecnologie non sono mai la causa, ma una delle condizioni per una trasformazione della realtà sociale. Per quanto le tecnologie odierne possano sembrare *disruptive* – secondo un termine molto in voga anche fuori dal mondo anglosassone, che mette in luce la discontinuità e il salto di scala della rivoluzione digitale nel percorso del progresso tecnologico – la realtà contemporanea non può che essere ricostruita lungo un filo storico e filosofico di riflessioni concernente un campo di tensione che pare caratterizzarla in modo decisivo, vale a dire il rapporto tra tecnologia e società.

1.2. *Operai e macchine*

Il rapporto tra lavoro umano e delle macchine è oggetto di dibattito fin dall'inizio della Prima Rivoluzione Industriale, quando le tecnologie meccaniche hanno iniziato ad assistere (e talvolta rimpiazzare) il lavoro manuale degli artigiani. All'inizio del XIX secolo, i primi macchinari facevano ingresso nelle fabbriche offrendo la promessa di maggiore efficienza e produttività, ma spesso a discapito della sicurezza, del salario e del benessere dei lavoratori. Se si considera quindi

[4] Secondo Thompson (1967), il passaggio dalla società preindustriale a quella industriale è stato un processo culturale in cui una rilevanza particolare è stata ricoperta dal ruolo e dal governo del tempo nei processi produttivi. Se prima il lavoro era prevalentemente misurato in base alla realizzazione dei compiti e i ritmi di vita dettati dai cicli naturali, nel capitalismo industriale il valore del lavoro è anzitutto determinato sulla base del tempo di lavoro, per cui la sua disciplina (oggettivata dalla presenza dell'orologio) diventa cruciale dentro la fabbrica.

la tecnologia alla stregua di qualsiasi altro prodotto umano e sociale, allora i primi movimenti di operai che vissero tale trasformazione, come il Luddismo inglese, non avevano in fin dei conti così torto nel prendere di mira quell'uso capitalistico del progresso tecnico e nel decidersi a combatterlo tanto ferocemente. In un recente libro che ha fatto molto discutere, l'autore Gavin Mueller (2021) ripercorre la leggendaria storia dei Luddisti in Inghilterra cercando di riabilitarne i contenuti e talvolta le pratiche. Con uno sguardo più in profondità, secondo il ricercatore, è possibile rilevare che i seguaci del mitologico leader operaio Ned Ludd non si battessero tanto contro la tecnologia in sé, ma contro ciò che le macchine rappresentavano, ossia, «l'evidenza quotidiana di dover soccombere a forze che andavano oltre il proprio controllo» (*ivi*: 12). Anche autori più celebri, come Edward P. Thompson, provano simpatia per le istanze dei Luddisti, se non altro per avversione alla storiografia ufficiale che vede in questo movimento un semplice intoppo sulla strada del progresso (Thompson 1966). Se è vero che alcune versioni più recenti, come i neo-Luddisti degli anni Novanta, non hanno fatto altro che esprimere forme anarco-primitivistiche di ritorno alle origini pretecnologiche su tutti i fronti, il Luddismo inglese di inizio Ottocento prese di mira esclusivamente la produzione industriale manifatturiera (in particolare telai meccanici e mulini), reclamando però anche una serie di riforme per il mondo del lavoro, come l'aumento dei salari minimi e la fine del lavoro minorile, o, più semplicemente, tentando di negoziare un miglioramento delle proprie condizioni lavorative. Soprattutto, però, il movimento dei luddisti raccolse consenso. Stando alle cronache dell'epoca, tra il 1811 e il 1812 furono compiute pressocché ogni notte centinaia di azioni coordinate di sabotaggio ai macchinari e di attacchi alle fabbriche da operai e militanti che si muovevano sotto l'egida del leggendario personaggio di Ned Ludd (Mueller 2021). Oltre alle storiche incursioni che diedero di che preoccuparsi alla corona inglese, i Luddisti organizzavano proteste pubbliche, scatenavano *riots* e compivano ingenti espropri ai mulini. Certamente possono aver compiuto azioni azzardate agli occhi di molti osservatori esterni, ma non si può considerare il Luddismo come la semplice espressione di una paura irrazionale travolta dall'inevitabile cammino del progresso (Mueller 2021; Thompson 1966). Le armi concettuali dei Luddisti erano senz'altro ancora rozze – e d'altronde non si era che al principio del processo di industrializzazione – ma le loro azioni rappresentarono un importante monito d'allarme per i movimenti operai del futuro.

Pochi decenni più tardi dei Luddisti inglesi, la Seconda Rivoluzione Industriale sancì il definitivo salto di scala nell'applicazione delle scoperte tecniche alla produzione manifatturiera. Giunsero al mondo le nuove macchine che avrebbero poi guidato l'ascesa del Fordismo e con esse il pensatore che prima di ogni altro ha descritto il rapporto tra macchine, operai e produzione capitalista: Karl Marx. In diverse opere, tra cui il celebre *Frammento sulle Macchine*, Marx dedica la propria attenzione alle macchine e all'uso capitalistico dello sviluppo tecnologico, durante quelli che erano anni di grande rivoluzionamento tecnico industriale[5]. Nell'introduzione del *Frammento* il filosofo di Treviri descrive le macchine in qualità di «capitale fisso» e spiega il processo di appropriazione del lavoro vivo ad opera del capitale che si realizza con le macchine. Il ruolo dell'operaio industriale si riduce a un automa, «forma motrice che muove sé stessa», diventando «organo cosciente» della macchina (Marx 1964: 289). L'ingresso di grossi macchinari nelle fabbriche si accompagna con la progressiva frammentazione delle mansioni dell'operaio e quindi il crescere della sua alienazione. L'attività dell'operaio si deteriora, in modo che debba limitarsi a controllare e mediare il lavoro della macchina: così il lavoro vivo «diminuisce il proprio valore e allo stesso tempo aumenta la propria dipendenza» (Bodei 2019: 278). Nella fabbrica l'introduzione delle macchine e l'automatizzazione permettono un incremento della produttività accorciando il tempo necessario alla produzione di una merce a discapito della giornata lavorativa dell'operaio (che non diminuisce di conseguenza) e a vantaggio del capitalista (che ricava maggior plusvalore) (Marx 1980: 446).

L'uso capitalistico delle macchine, quindi, come prima conseguenza porta a una svalutazione del lavoro e, parallelamente, a un'intensificazione dello stesso e ad una maggiore estrazione di plusvalore a partire dal lavoro vivo. Il perfezionamento delle macchine genera quindi maggiore pressione sull'operaio e produce una «tensione più alta della forza-lavoro, un più fitto riempimento dei pori del tempo di lavoro» (Marx 1980: 454). È l'operaio che deve tenere i ritmi della tecnologia industriale e non il contrario; in altre parole, è il lavoratore a diventare organo dei macchinari. La relazione tra macchine e intensificazione del lavoro, secondo l'interpretazione di Marx, sarà

[5] La vita del filosofo tedesco di Treviri (1818-1883) si situa, infatti, a cavallo tra le due prime grandi rivoluzioni industriali.

a lungo rielaborata dal pensiero critico e nella sociologia economica e ancora oggi è una lente utile per osservare il lavoro mediato dai dispositivi e i software digitali del XXI secolo. In generale, lo studio dello sviluppo tecnico e della tecnologia, approfondito lungo tutte le opere di Marx,[6] è stato e continua ad essere fondamentale per comprendere il movimento e le trasformazioni del capitalismo.

Alcune ricerche e teorie dell'*operaismo* marxista italiano degli anni '60 osservano il rapporto operaio-macchinario facendo emergere la mutua influenza presente tra lavoratori e sviluppo tecnologico, in quanto il capitalismo ha bisogno di rinnovarsi costantemente e mantenere il controllo sulla forza lavoro assicurandosi la sua cooperazione (Delfanti 2019). Il grande merito delle analisi degli operaisti italiani degli anni Sessanta, con il contributo sui *Quaderni Rossi* di Raniero Panzieri (1961) in primis, è quello di aver evidenziato come la tecnologia non fosse affatto neutrale, quanto esito di lotte e rapporti di forza, dotata di obbiettivi ben specifici inscritti nel design. Ad esempio, agli studi di Romano Alquati (1963) si deve l'introduzione del concetto di «informazione» nei processi di valorizzazione, sulla base delle osservazioni compiute sugli stabilimenti Fiat e Olivetti a Torino nei primi anni Sessanta con l'ingresso dell'informatica nelle fabbriche:

> L'informazione è l'essenziale della forza-lavoro, è ciò che l'operaio attraverso il capitale costante trasmette ai mezzi di produzione sulla base di valutazioni, misurazioni, elaborazioni per operare nell'oggetto di lavoro tutti quei mutamenti della sua forma che gli danno il valore d'uso richiesto (Alquati 1963: 121).

Nell'analisi di Alquati erano la cibernetica e i progressi dell'informatica nella fabbrica a svelare una sorta di 'burocrazia delle macchine' che permetteva di connettere meglio forza-lavoro e macchine, grazie a sistemi di feedback e misurazioni istantanee non così distanti da quelli di oggi (Pasquinelli 2015). All'interno della fabbrica e della sfera produttiva, cioè, lo sviluppo tecnologico coincide con lo sviluppo del capitalismo: si tratta di uno sviluppo capitalistico della tecnologia, che confuta ogni teoria oggettivistica e deterministica sul progresso

[6] In particolare, la relazione tra tecnologia e *tempo* di lavoro così come presentata e problematizzata da Marx è stata fonte di ispirazione per numerose ricerche, tra cui il celebre lavoro di Thompson (1967) inerente alle trasformazioni legate l'introduzione dell'orologio nelle fabbriche.

tecnologico, in particolare riguardo l'automazione (Panzieri 1961). Inoltre, aggiungeva Panzieri riprendendo il primo tomo del *Capitale* di Marx, il capitalismo ha bisogno ai fini della propria riproduzione di trasformare capitale variabile in capitale fisso, ovvero, per estensione, lavoratori in macchine: l'industria meccanica, scrive Marx, permette la trasformazione di una parte di quel capitale variabile espresso in lavoro vivo in capitale costante, grazie al macchinario (Marx 1980: 251). Dalla fabbrica fordista, al lavoro nella *gig-economy*, come vedremo, si assiste al medesimo processo di cattura delle abilità e attività umane che vengono incorporate nelle macchine e nei software. Tale dialettica tra lavoratore e macchina produttiva continua ad avvenire nel segno dell'incorporazione, con i lavoratori che tendono a diventare organi delle macchine, piuttosto che il contrario. Ciò però non toglie, secondo Panzieri (1961), la capacità di reazione, riuso e resistenza degli operai, che, una volta acquisita la conoscenza tecnica, possono modificarne le finalità verso un «uso socialista delle macchine».

1.3. *La prospettiva relazionale sulle tecnologie*

> Technology is the active human interface with the material world. (Le Guin 2004)[7]

Una ricerca sociale condotta negli anni Novanta sui tecnici di una ditta di fotocopiatrici è particolarmente illuminante per spiegare in modo efficace il carattere relazionale tra umani e tecnologie. Julian Orr (1996) ha condotto una lunga etnografia per ricostruire il lavoro dei tecnici che si recavano dai clienti in caso di guasti e malfunzionamenti delle macchine fornite dall'azienda. Spesso, spiega, più che riparare elementi meccanici e intervenire sui macchinari, i tecnici dovevano interrogare gli utilizzatori per ricostruire eventuali problemi sorti durante l'uso della fotocopiatrice: in altre parole, più che sistemare la macchina, i tecnici molto più frequentemente dovevano aggiustare il cliente, ovvero la relazione tra gli utenti e le macchine fotocopiatrici (Orr 1996). Molte volte, infatti, il motivo dei problemi ricadeva nel momento dell'uso: qualcuno poteva aver inavvertitamente rovesciato una bevanda sui circuiti, oppure aver tentato di intervenire su un

[7] Ursula Le Guin (2004), «*A Rant About 'Technology'*»: www.ursulakleguinarchive.com/Note-Technology.html (Consultato il 7/09/2022).

inceppamento della carta danneggiando dei meccanismi. Insomma, il lavoro dei tecnici consisteva principalmente nell'addestrare degli umani, allineando il comportamento degli utilizzatori al manuale d'uso, più che a intervenire sulle macchine (Magaudda e Neresini 2020; Orr 1996). Tale esempio illustra in modo semplice e intuitivo il motivo per cui sia fuorviante considerare la tecnologia come un elemento isolato o esterno, come un fattore interveniente dotato di una propria autonomia di funzionamento. La prospettiva relazionale sulla tecnologia smentisce le retoriche deterministe non solo sullo sviluppo tecnologico e sul lavoro svolto nei laboratori scientifici (si pensi ai pioneristici lavori di Latour e Callon), ma anche sull'uso che se ne compie e sulla quotidianità dell'applicazione. Considerare gli artefatti digitali come *tecnologia-in-uso* significa analizzarli come pratica sociale e come processo di negoziazione e non come *tecnologie-in-sé*, ovvero fattori che agiscono in maniera indipendente dal loro utilizzo (Magaudda e Neresini 2020). Uno dei maggiori pregi degli approcci STS (Studi Sociali sulla Scienza e la Tecnologia)[8] è proprio quello di aver focalizzato l'osservazione sul versante degli *users* e nell'aver messo in luce l'artificialità della separazione tra produzione e consumo e tra *design* e *uso* degli artefatti tecnologici (Oudshoorn e Pinch 2008). Ciò che suggerisce questo ramo di studi è che le tecnologie sono esito di un processo dinamico di co-costruzione e co-evoluzione che prende forma a partire da interazioni tra la sfera del design e quella dell'uso. Lo stesso consumo delle tecnologie si mostra come un processo di *addomesticamento* nel mondo della vita quotidiana in grado di negoziare in maniera imprevista e creativa le interpretazioni degli artefatti (Espeland 2016; Silverstone e Haddon 1996), e di

[8] Gli STS nascono in un momento di grande rivoluzione del pensiero, gli anni Settanta, contestando le teorie che finora avevano legittimato l'oggettività e la neutralità della scienza, e in ambito sociologico prendendo di mira in particolare la *sociologia della scienza* di Robert Merton. Rielaborando il pensiero di Thomas Khun del celebre saggio *La struttura delle rivoluzioni scientifiche* (1962), i primi studiosi dei cosiddetti STS sostenevano che il progresso scientifico-tecnologico fosse indissolubilmente radicato nel proprio contesto storico, culturale e politico e che le conoscenze prodotte fossero dipendenti dagli ambienti sociali e dai paradigmi dominanti nella comunità scientifica. Khun (1969) aveva mostrato che l'oggettività scientifica si manifesta e si dota di senso solo all'interno del proprio paradigma di riferimento, dipendente dal contesto e soggetto a mutamenti, inversioni e rivoluzioni. Pertanto, la scienza stessa è costruita sul mito fittizio dell'oggettività del metodo scientifico e non è altro che politica svolta con altri mezzi (Callon 1986; Latour 1988).

appropriazione tecnologica attiva da parte degli utilizzatori, che spesso possono influenzare l'evoluzione delle tecniche oppure operare ribaltamenti in direzione opposta a quanto previsto in fase di progettazione (Eglash 2004; Oudshoorn e Pinch 2008). Chi produce e disegna gli artefatti cerca di anticipare le condotte degli utilizzatori tramite la configurazione dei possibili usi, ovvero introducendo degli *script* che tentino di prescrivere i comportamenti e che pongano dei limiti alle attività degli user che si allontanano dalla norma (Akrich e Latour 1992). Tuttavia, tali script possono essere accettati e accolti, ma anche aggirati, rinegoziati o del tutto rifiutati dagli utilizzatori, lasciando il campo aperto a esiti imprevedibili. Prendiamo da Latour l'esempio di un banale artefatto come la cintura di sicurezza e gli script ideati dai progettisti per prescriverne l'uso a bordo dell'auto. Stando alla terminologia di Akrich e Latour (1992), gli esiti possono presentarsi sotto forma di *sottoscrizione* dello script (accetto di allacciare la cintura), di *antiprogramma* (non allaccio la cintura nonostante gli avvisi luminosi o sonori che provano a indirizzare il mio comportamento), e di *de-inscrizione* (assicuro l'ancoraggio della cintura senza però allacciarla realmente). Per quanto poi gli script tentino di introdurre ulteriori *anti-antiprogrammi* per regolare gli schemi d'azione, questi non potranno in ogni caso essere previsti in maniera esaustiva. Il versante degli usi, pertanto, risulta cruciale tanto nel determinare le applicazioni della tecnologia, quanto per indirizzarne l'innovazione stessa.

1.4. *Digitalizzazione e Industria 4.0*

> C'è chi, nell'interesse della spiegazione o semplicemente come scorciatoia, sostiene il determinismo tecnologico. L'aratro ci ha dato il feudalesimo; la macchina a vapore ha portato una società manifatturiera; il computer, un'era dell'informazione. Altri vanno all'estremo opposto e credono che le tecnologie siano determinate o modellate nient'altro che dalla società. In sostanza, le macchine non sono altro che relazioni sociali consolidate (Mosco 2017: 15)[9].

Diversi studiosi, da ambiti disciplinari differenti, concordano che, se alla Prima e Seconda Rivoluzione Industriale ne è seguita anche una

[9] Le citazioni provenienti da fonti non pubblicate in italiano sono state tradotte dall'autore.

Terza, ovvero quella dell'informatizzazione e delle ICT culminata negli anni Novanta, oggi saremmo invece nel pieno di un ulteriore salto nello sviluppo tecnologico legato alla digitalizzazione, chiamato «Rivoluzione 4.0». Non è la prima volta che una particolare innovazione tecnica, di grande portata come il digitale, abbia avuto un impatto forte sugli immaginari e sulle elaborazioni degli studiosi. La corrente elettrica era considerata da McLuhan come l'inaugurazione di una nuova era non solo dei media, ma della società umana stessa. Allo stesso modo, anche altri studiosi videro nell'elettricità il segno dell'ingresso in una trasformazione epocale: oltre a produrre importanti modificazioni nell'organizzazione sociale e negli stili di vita, c'era persino chi prevedeva un futuro di pace nel mondo grazie alle potenzialità della nuova energia (Pollock 1956). Nel 1976 venne pubblicato su un'influente rivista di storia della tecnologia un articolo dal titolo *The Industrial Revolution in the Home* (Cowan 1976). L'autore ripercorre le innovazioni del periodo a cavallo delle due grandi guerre mondiali, argomentando che la «rivoluzione industriale dentro la casa», dovuta in particolare alla diffusione della corrente elettrica, aveva permesso di avviare una trasformazione radicale dentro le mura domestiche, a tal punto da mettere in crisi il ruolo della famiglia e da far scomparire la servitù nelle case della *middle-class*. La diffusione delle nuove tecnologie di illuminazione che sostituirono le lampade a olio, i primi elettrodomestici come ferri da stiro e lavatrici – ma anche la diffusione del gas da cucina e delle nuove forme di riscaldamento domestico – avevano effettivamente modificato profondamente la routine delle famiglie statunitensi (delle donne, soprattutto), tanto da poter alludere a una vera e propria rivoluzione industriale domestica (Cowan 1976). Molti dei compiti casalinghi erano scomparsi o radicalmente trasformati e alleggeriti grazie alle nuove tecnologie, tanto da far alludere a una scomparsa del lavoro tra le mura domestiche. Allo stesso tempo, le donne della classe media statunitense iniziavano a reclamare il proprio ruolo nei mercati del lavoro e ad accedervi, mentre gradualmente scomparivano dalla circolazione le figure tipiche della servitù domestica (immigrati o elementi non produttivi della famiglia come figlie e sorelle nubili o figliastri). Le campagne pubblicitarie degli anni Venti delle grandi aziende di elettrodomestici, ricostruisce Cowan, avevano concorso a consolidare l'idea che le nuove tecnologie elettriche avrebbero liberato le donne dalla gravosità dei compiti della casa e financo affrancato le servitù domestiche. Tuttavia, non solo l'autore dimostra il banale errore di considerare la causalità

diretta tra nuove tecnologie e scomparsa della servitù (semplicemente perché la direzione causale funzionerebbe anche in senso inverso), ma anche che il ruolo della famiglia e della donna come angelo del focolare non divenne affatto obsoleto, quanto piuttosto ottenne una rinnovata spinta proprio grazie alla grande diffusione di riviste specializzate per casalinghe tramite cui pubblicizzare i nuovi prodotti per il lavoro di cura domestico (Cowan 1976). Non solo il lavoro domestico non scomparve, ma fu anche rinvigorito da nuove mansioni e dai nuovi standard – ad esempio, legati all'igiene della casa – consentiti proprio dalle nuove tecnologie.

Succede ancora oggi con frequenza che le narrazioni egemoniche – spesso derivanti da letture economicistiche, rintracciabili anche nel discorso politico e pubblico – sovrastimino il carattere rivoluzionario delle innovazioni tecniche e alludano a futuri radicalmente diversi dal presente, sottostimando invece gli elementi di continuità storici. Spesso si associa acriticamente ad una 'nuova' tecnologia una natura *disruptive* (Christensen 2000), senza invece considerare gli elementi di connessione con il passato, con il procedere delle evoluzioni tecniche, così come con le politiche economiche che ne hanno indirizzato gli obiettivi: ovvero, senza tenere in considerazione quello che nelle scienze sociali è spesso definito come *path dependence*. Ciò è accaduto ad esempio anche con la macchina a vapore, la cui invenzione secondo la vulgata comune avrebbe coinciso con la Prima Rivoluzione Industriale, quando in realtà era nata ben prima del XVIII secolo, ma solo molto più avanti trovò impiego su vasta scala e venne intensamente applicata ai sistemi produttivi (Cetrulo e Nuvolari 2019). In fin dei conti, il successo del sistema produttivo delle fabbriche tessili inglesi dipendeva più dalla larga disponibilità di materia prima proveniente dalle piantagioni di schiavi negli Stati Uniti o in altre colonie, che da una particolare innovazione tecnica (Beckert 2014). Dopo il boom del progresso nelle telecomunicazioni e nell'elettronica a partire dagli anni Ottanta, con le ICT e l'avvio della Terza Rivoluzione Industriale, oggi invece sarebbero le nuove tecnologie digitali a segnare il passo di un ulteriore rivoluzionamento tecnico e sociale. Con il termine *industria 4.0* si indica generalmente la fase più recente di digitalizzazione dei processi produttivi e delle attività industriali, spesso con l'intenzione di sottolineare gli elementi di rottura e la grande portata innovativa delle tecnologie digitali (Gaddi 2021; Salento 2018). Fondamentalmente, si tratta dell'integrazione dei sistemi industriali elettro-meccanici alle potenzialità della rete digitale, con l'obiettivo di razionalizzare la

produzione, limitare l'impiego di manodopera, salvaguardare il consumo di energia e ridurre gli sprechi e gli errori: ovvero, in una sola parola, l'implementazione di un nuovo modo di produzione industriale più *smart,* dove le potenzialità del *Internet of Things* vengano applicate alla scala industriale (Magone e Mazali 2016). La differenza rispetto alle prime fasi di informatizzazione e digitalizzazione delle imprese rivolte generalmente a un miglioramento della struttura produttiva tramite il controllo delle informazioni, è che l'industria 4.0 riflette un approccio più integrato delle tecnologie digitali alla produzione e organizzazione del lavoro, tramite la creazione di veri e propri sistemi cyber-fisici dove interagiscono flussi di dati e di comunicazione lungo tutto il processo produttivo (Salento 2018). Tuttavia, da un punto di vista tecnico, la rivoluzione digitale sembra più che altro un 'naturale' prolungamento della rivoluzione dell'era informazionale delle ICT che rappresenta spesso un espediente retorico – un *hype,* sostengono Cetrulo e Nuvolari (2019) – piuttosto che segnare un reale salto rivoluzionario.

Soprattutto, inoltre, il tema della rivoluzione 4.0 attiene all'idea che le nuove tecnologie digitali porteranno a un'inevitabile e drammatica contrazione dei posti di lavoro, dovuta all'introduzione di algoritmi, robot e macchinari per la produzione automatizzata. Come anticipato in precedenza, il processo di sostituzione dell'operaio tramite i macchinari era stato problematizzato già in seguito alla Prima Rivoluzione Industriale, ma è a partire dagli anni Cinquanta che l'automazione inizia a imporsi negli immaginari collettivi, tra sogni di una vita dedita al tempo libero e incubi di un'inevitabile disoccupazione di massa (Diebold 1955; Pollock 1956). Certamente, oggi si assiste a un ulteriore salto di scala nell'idea di automazione, ad esempio se si pensa all'idea di 'industrie a luci spente' negli anni Novanta, o alle 'fabbriche senza operai' degli anni Duemila, che sottolineavano l'imminente giungere di un'era della produzione industriale che avrebbe finalmente fatto a meno dell'apporto di lavoro umano (Salento 2018). Esistono effettivamente casi in cui importanti aziende hanno promosso l'avvio di fabbriche interamente automatizzate facendo leva sulle potenzialità digitali e sui nuovi confini delle intelligenze artificiali, ma sono poi dovute tornare sui propri passi a causa di problemi e costi insostenibili: è il caso ad esempio delle due *speedfactories* di Adidas, inaugurate tra il 2016 e il 2017 una in Germania (Ansbach) e una negli USA (Atlanta), che hanno dovuto chiudere i battenti in meno di tre anni riportando la produzione nel Sud-Est Asiatico e rinunciando, probabilmente a

tempo indeterminato, a delegare interamente le mansioni a robot e stampanti 3D. A quanto dicono le ricostruzioni giornalistiche[10], la produzione automatizzata di *sneaker* si snodava lungo una serie di passaggi che richiedevano macchine molto complesse e doveva comunque affidarsi a delle operazioni svolte da esseri umani (come quella di inserire i lacci negli occhielli delle scarpe), tanto da aver indotto la multinazionale ad abbandonare il progetto.

Negli anni Settanta il Club di Roma annunciava la profezia della disoccupazione tecnologica di massa che a partire dagli anni Novanta avrebbe irrimediabilmente colpito le economie occidentali. La tesi sosteneva che le occupazioni industriali avrebbero fatto la fine di quelle agricole nei paesi occidentali e che il settore dei servizi non sarebbe stato in grado di riassorbirle, anche perché anch'esso soggetto a processi di automazione tecnologica. Le applicazioni della robotica alla produzione industriale hanno effettivamente apportato delle notevoli riduzioni dell'apporto umano in taluni settori, ma hanno anche avviato la nascita di nuove occupazioni, professioni e discipline, oltre che incrementato la richiesta di (nuove) materie prime e lavoro per la produzione dei macchinari *smart* (Crawford 2021; Pirina 2022). Tra i sostenitori della natura *disruptive* della rivoluzione digitale sono innumerevoli i contributi di chi vede nell'industria 4.0 una minaccia che porterà inevitabilmente a far scomparire interi settori del mercato del lavoro, soprattutto tra le occupazioni caratterizzate da mansioni *low-skilled* (Frey e Osborne 2017). Negli USA, ad esempio, una celebre ricerca di Frey e Osborne (2017) ha previsto che a causa dell'automazione permessa dalla sostituzione di operai umani tramite macchine intelligenti, circa il 47% delle occupazioni del paese rischia di scomparire in pochi anni. Allo stesso modo di quanto accaduto durante le precedenti rivoluzioni industriali, queste previsioni riguardano soprattutto lavori manuali e di routine che sono più facilmente sostituibili da robot e, al di là della loro veridicità, producono effetti tangibili sul senso di insicurezza della classe lavoratrice, riproducendo ciclici meccanismi di tecnofobia (McClure 2018). Tuttavia, l'errore più comune è quello di accomunare sostituzione e automazione come due facce della stessa medaglia e quindi di considerare la disoccupazione tecnologica un fenomeno oltre che presumibile, indubbio. La

[10] Per un approfondimento sul caso delle *Speedfactories* di Adidas si veda l'articolo di Marc Brain del 11/11/19 su *Quartz*: https://qz.com/1746152/adidas-is-shutting-down-its-speedfactories-in-germany-and-the-us/ (Consultato il 21/09/2022).

teoria della grande sostituzione tecnologica, diffusa spesso in politica in maniera bipartisan, è stata oggetto di dure critiche. Tra queste spicca quella di Castells (2003) che, citando direttamente celebri lavori come quelli di Rifkin (1995), Aronowitz (2006 [1990]) e del Club di Roma, attacca la maggior parte degli studi che annunciano la disoccupazione tecnologica come metodologicamente infondati:

> La caratteristica più importante di tutte queste opere che annunciano una società disoccupata è il fatto che esse non forniscono alcuna prova coerente, rigorosa, delle proprie affermazioni, facendo affidamento su ritagli di stampa, esempi casuali di aziende in taluni paesi e settori, nonché su argomenti basati sul «buonsenso» riguardanti l'impatto «evidente» dei computer sui posti di lavoro (Castells 2003: 421).

Molte recenti ricerche empiriche sull'industria 4.0 sono giunte a risultati ben diversi da chi associa la tecnologia digitale alla scomparsa del lavoro umano, di fatto smentendo previsioni allarmistiche come quelle di Frey e Osborne. Inoltre, c'è chi critica l'idea stessa di poter pronosticare la scomparsa di occupazioni su singoli settori produttivi, poiché è necessario invece osservare la digitalizzazione come un processo trasversale, che attraversa i sistemi di produzione e distribuzione integrandosi con il lavoro umano in maniera articolata e a volte persino contraddittoria (Pfeiffer e Suhpan 2015). Casilli (2020) nel suo saggio sul *digital labor* segnala inoltre come le tecnologie che guidano le intelligenze artificiali richiedano attualmente un forte apporto di lavoro umano volto a programmare, testare e allenare i software. Il suo approccio – basato su un'ampia rassegna di casi e studi empirici – mira a operare un rovesciamento di prospettiva su automazione e digitalizzazione: «non sono le macchine a fare il lavoro degli esseri umani, ma gli esseri umani a essere spinti a eseguire il digital labor per conto delle macchine accompagnandole, imitandole, addestrandole» (*ivi*: 29). In tal modo Casilli smonta ogni teoria sulla grande sostituzione tecnologica osservando attraverso il *digital labour* le traiettorie della trasformazione tecnologica e del suo impatto sul lavoro: nel mondo delle piattaforme non si assiste alla «sostituzione» del lavoro umano, ma al suo «trasferimento» alle macchine attraverso la «delega di un numero crescente di mansioni produttive a dei non lavoratori» (*ivi:* 47). Ciò comporta una metamorfosi antropologica del lavoro e non una sua sostituzione, come sostiene tra i tanti anche il sociologo brasiliano Ricardo Antunes (2018). In tal modo, il lavoro

digitale umano diviene progressivamente parcellizzato, precarizzato e dequalificato (*taskification*), perché disegnato sulla base dei bisogni delle macchine e di conseguenza limitato a funzioni routinarie di esecuzione, facilitazione, assistenza, monitoraggio, correzione degli errori o risoluzione degli imprevisti. La tanto temuta automazione tecnologica, conclude Casilli (2020: 55), non esprime altro che un processo di occultamento e invisibilizzazione del lavoro umano che, invece, ricopre ancora un ruolo di primo piano e che, pertanto, risulta insostituibile nelle operazioni macchiniche e nella produzione digitalizzata: in altre parole, l'essere umano è ancora l'indispensabile nano nel turco meccanico delle intelligenze artificiali algoritmiche[11]. Altre ricerche che si sono mosse all'interno di contesti di industria 4.0, come nel caso della manifattura in Italia o delle Amazon *warehouses*, hanno infine rilevato che l'implementazione di strumenti digitali per l'organizzazione di fabbrica coincida spesso con l'aumento della sorveglianza sul lavoratore e con l'intensificazione del lavoro, piuttosto che apportare davvero una riduzione della componente umana nei processi produttivi (Delfanti 2019; Gaddi 2021; Moro e Rinaldini 2020). Per concludere, appare del tutto sensato affermare che molto del carattere *disruptive* che viene associato all'industria 4.0 sia da rintracciare su un piano prettamente retorico, mitologico e discorsivo che non aiuta affatto a cogliere la reale entità dei processi in atto.

1.5. *I miti della rivoluzione digitale*

> L'economia in senso lato (dalla produzione al consumo) passa per l'espressione più perfetta della razionalità del capitalismo e delle società moderne. Ma è l'economia che esibisce in modo più evidente il dominio dell'immaginario ad ogni livello, proprio perché pretende di essere interamente ed esaustivamente razionale (Castoriadis 1987: 156).

Uno dei pregi della letteratura che si occupa di industria 4.0 è quello di segnalare un importante salto di scala nella diffusione delle tecnologie digitali, spesso interrogando le conseguenze sociali e ambientali della loro applicazione. In maniera simile a come avvenne con la

[11] Tale approccio di fatto smonta anche la «teologia del *machine learning*». Ossia, risulta fondamentalmente errato pensare a delle macchine con capacità di auto-apprendimento, dato che queste dovranno sempre essere istruite da esseri umani o comunque imitarne e codificarne i comportamenti (Casilli 2020: 56).

diffusione della corrente elettrica, la connettività digitale ha trasformato le abitudini degli individui e delle organizzazioni ed è diventata una fondamentale infrastruttura di organizzazione sociale nei più disparati ambiti della vita sociale per buona parte degli abitanti del pianeta. La digitalizzazione è diventata un mantra valido tanto per la sfera individuale, quanto per quella pubblica e produttiva, ben prima che la pandemia di Covid-19 imponesse una drastica accelerazione all'implementazione e alla diffusione di strumenti, reti e dispositivi di connessione digitale. Nelle discipline socio-umanistiche è ormai sterminata la letteratura che focalizza l'attenzione sulla grande trasformazione digitale degli ultimi decenni. Così come sterminate sono le opinioni e i tentativi di posizionamento, di fronte alla polarizzazione di chi vede alternativamente le nuove tecnologie come ancora di salvezza per il futuro e la democrazia (Heimans e Timms 2018), o come colpo di grazia al progresso politico e alle libertà personali (Morozov 2011; O'Neil 2016). Ovviamente, qui non ci interessa ricostruire alcun mosaico di idee, quanto invece risulta più utile affidarsi ad alcune intuizioni particolarmente rilevanti ai fini della ricerca, rintracciate nelle analisi di un autore che nelle scienze sociali più di tutti ha voluto 'stressare' il tema del digitale: Vincent Mosco (Mosco 2004, 2014, 2017). La sua narrazione che si muove lungo diverse importanti monografie ha come elemento distintivo l'obiettivo squisitamente sociologico di svelare le costruzioni sociali e i miti che sorreggono il senso comune legato alla tecnologia digitale, senza però risparmiarsi di entrare in profondità sia sulle questioni tecniche, che sulle implicazioni sociali.

Mosco (2017) suggerisce anzitutto un modo rovesciato di osservare le grandi trasformazioni tecniche che si rivela molto utile: man mano che una nuova tecnologia si sottrae allo sguardo e perde il suo carattere sorprendente aumenta la sua ubiquità, la sua potenza e la sua rilevanza sociale. Di nuovo, il paragone con l'elettrificazione torna utile per tracciare il passo della trasformazione digitale in corso. Le imponenti reti elettriche gradualmente persero la visibilità (e la magnitudine) insieme all'aura messianica che ne aveva accompagnato la nascita, fino a confondersi con il paesaggio, a diventare oggetti banali e dati per scontati nella percezione della vita quotidiana. «I cavi elettrici vennero interrati», scrive Mosco (2017: 55), e contemporaneamente si ridussero visibilità e centralità assegnate a quella che diventava nel frattempo una non-più-nuova tecnologia. Così l'elettricità, nel momento in cui divenne data per scontata, perse anche gran parte del suo carattere escatologico. Nonostante le differenze, l'analogia con l'elettrificazione

ha ancora senso poiché «mentre il digitale sta diventando onnipresente come l'elettricità, anch'esso sta scomparendo nel groviglio della vita quotidiana» (Mosco 2107: 56). Secondo Mosco (2004), ad ogni nuovo grande salto nell'innovazione tecnologica corrispondono due fasi temporalmente distinte: in un primo momento, la nuova 'scoperta' si carica di un forte contenuto morale, entra cioè in una fase mitica, che alimenta tanto i sogni e le utopie, quanto gli incubi e le distopie che ne deriveranno conseguentemente. Successivamente, la tecnologia si banalizza con l'aumentare della propria ubiquità, di conseguenza perde solo apparentemente rilevanza e si nasconde dietro ciò che è dato per scontato. Oggi, l'accelerazione della penetrazione e innovazione tecnologica ha senza dubbio raggiunto un ritmo e un grado di estensione senza precedenti (Rosa 2010)[12], eppure sono numerose le evidenze che mostrano come siamo immersi in una fase ancora fortemente mitologica della tecnologia digitale, spesso trattata alla stregua di una religione – tanto nei contenuti e nelle finalità salvifiche per l'uomo e la natura, quanto nei modi e nei linguaggi che le vengono associati (si pensi ai 'guru' dell'economia digitale e dell'innovazione tecnica) (Burdett 2015; Mosco 2004; Noble 1999; Paoletti 2021).

I miti svolgono strutturalmente (anche) un importante ruolo politico, governando la società attraverso l'impiego di immaginari (Bottici 2012). Il mito è infatti in grado di offrire risposte seducenti a bisogni irrealizzati e desideri irrealizzabili e assume una valenza anche performativa a livello socio-politico in determinati momenti della storia[13]: i miti sono in grado tanto di sollecitare nuovi comportamenti,

[12] Secondo Hartmut Rosa, è proprio l'accelerazione del progresso tecnico una delle più importanti motrici dell'«accelerazione sociale», ovvero l'incremento del ritmo del mutamento sociale che riguarda la società, le istituzioni e la vita degli individui. L'accelerazione della velocità del mutamento, aggiunge Rosa, produce turbamenti ed effetti psicosociali che conducono a nuove (e vecchie) forme di alienazione.

[13] Nello studio degli immaginari sociali, i miti non si misurano come veri o falsi, quanto piuttosto si valutano come vivi o morti, poiché non sono rivolti necessariamente a costruire una verità. Semmai, più spesso i miti evocano un obiettivo ideale da raggiungere, ma senza indicare precisamente la strada né i modi per ottenerlo (Barthes 1979). Come insegnano anzitutto antropologi come Lévi-Strauss, i miti non sono altro che storie in grado di aiutare i soggetti a districarsi in contraddizioni della vita sociale che non potranno mai venire pienamente risolte. Sono risposte ai limiti e ai fallimenti del pensiero umano nel comprendere il mondo e le circostanze e sono efficaci perché ci permettono di affrontare l'inconciliabile. Pertanto, più che sfatare i comuni miti legati alla tecnologia digitale e metterli al vaglio della prova empirica, ciò che occorre è contribuire a crearne altri nuovi e rovesciati, conclude Mosco (2004).

quanto di trasformare la percezione del mondo e di alterare le coordinate del senso comune (Mosco, 2004). Nel corso delle rivoluzioni industriali, ad esempio, la mitopoiesi inerente alla portata epocale delle nuove tecnologie si arricchisce di nuovi contenuti e assume spesso un significato escatologico. Come già anticipato in precedenza, l'introduzione del motore a vapore, della corrente elettrica o del trasporto ferroviario diedero direttamente linfa ad alcune utopie come quella della fine del lavoro manuale o del futuro di pace nel mondo (Mcluhan 1964; Mosco 2004; Noble 1999; Pollock 1956). La corrente elettrica, la radio, il telegrafo e il telefono vennero caricati di doti trascendentali al momento della loro invenzione, esattamente come quando la costruzione delle prime linee ferroviarie influenzò l'idea di un mondo di pace senza confini dove merci e persone potessero muoversi senza condizionamenti (Nye 1994). Secondo l'opinione dei tecno-entusiasti degli anni Venti, le onde radio, per natura invisibili e quindi incontrollabili, avrebbero permesso la circolazione libera di informazioni tanto da poter garantire democrazia, alfabetizzazione ed istruzione a tutti gli abitanti del pianeta senza distinzioni (Mosco 2004). A metà del secolo scorso, i sostenitori dell'energia nucleare irruppero in un generale ottimismo – che oggi pare ripetersi – sulle sorti del pianeta e financo importanti riviste scientifiche riportavano le idee di chi vedeva a seguito della scoperta della fissione nucleare artificiale la soluzione a molti problemi sociali:

> [Grazie all'energia atomica] povertà e carestia, le baracche e la malnutrizione scompariranno dalla faccia della terra. Le guerre svaniranno man mano che l'ampiezza della produzione di tutte le cose necessarie per una vita adeguata e piacevole, ovunque e dovunque, eliminerà le fondamentali rivalità economiche e materiali che provocano la guerra (*Popular Mechanics*, 1949, cit. in Mosco 2004: 22).

Certamente, ogni mito sul futurismo tecnologico produce correnti di esaltazione e sacralizzazione, ma anche forme di demonizzazione degli apparati tecnici. Per esempio, le ferrovie non furono accolte soltanto come uno strumento di pace, ma vennero concepite da alcuni come un elemento eccessivamente destabilizzante che avrebbe letteralmente fatto impazzire le persone ribaltando le loro abitudini o che, più semplicemente, avrebbe mandato in rovina interi settori economici soppiantati dal trasporto su rotaia (Nye 1994).

Poco più avanti, furono in particolare l'elettrificazione, la comu-

nicazione satellitare e la nascita delle ICT a ispirare le utopie più visionarie sulla civiltà umana, perché avrebbero finalmente permesso un'infrastruttura di interconnessione istantanea globale tra tutti gli individui del pianeta (una delle caratteristiche del *villaggio globale* dell'era elettrica di Mcluhan) che avrebbe portato alla fine di qualsiasi forma di censura e dominio (Mcluhan 1964; Mosco 2004). Anche il cyberspazio, fin dalla sua nascita concettuale nella letteratura fantascientifica, viene ricoperto di una carica rivoluzionaria in grado di cambiare le traiettorie della civiltà umana. Diverse correnti utopistiche e libertarie assegnarono un ruolo catartico al mondo della rete fin dai suoi albori. Nella celebre dichiarazione di indipendenza del cyberspazio del 1996, si prevedeva l'avvento di un mondo «senza privilegio o pregiudizio, senza potere economico, forza militare o differenze geografiche, […] dove i tradizionali concetti di proprietà, espressione, identità e movimento non saranno applicati» (Barlow 1996)[14]. Tale dichiarazione si rivolgeva genericamente ai governi dei paesi industriali e sanciva la nascita di uno spazio sociale globale che sarebbe stato intrinsecamente indipendente e libero da tirannie e diseguaglianze. Questa visione allo stesso tempo mitica ed emancipatrice del cyberspazio ha influenzato notevolmente anche la nascita della *sharing economy*, con l'idea che l'orizzontalità della rete avrebbe messo fine una volta per tutte alle gerarchie verticali e agli apparati burocratici in campo economico. Più in generale, nei miti che avvolgono il digitale si riverbera un sentimento di eccitamento che porta spesso a riporre una fede incondizionata nelle potenzialità della tecnologia *tout court*. Vincent Mosco (2004) ha coniato appositamente un'espressione proprio per cogliere questa forma irrazionale del pensiero che assegna una fiducia quasi assoluta alle tecnologie: *digital sublime*. Il termine sublime associato alla tecnologia venne impiegato un decennio prima da uno studioso statunitense che lo usò proprio per descrivere «l'improvvisa eruzione del sentimento che travolge la ragione» in seguito a particolari rivoluzionamenti tecnico-scientifici (Nye 1994: 31). Inoltre, il *digital sublime* assume valenza politica nel momento in cui produce miti che esprimono «un discorso depoliticizzato che purifica le relazioni sociali ed elimina le tensioni e i conflitti che animano la vita politica» (Mosco 2004: 31). Al pari di altri momenti

[14] Barlow J.P. (1996). *A Declaration of the Independence of Cyberspace*. Davos, Svizzera. www.eff.org/it/cyberspace-independence (Consultato il 10/06/2022)

storici di grande rivoluzionamento scientifico, la tecnologia si ritrova a occupare il posto non solo di una nuova teologia, ma di una vera e propria escatologia. A partire da almeno due secoli, il legame tra escatologia e tecnologia si è rinforzato stimolando e caratterizzando le speculazioni, gli immaginari e le speranze sul futuro dell'umanità e del pianeta su cui viviamo (Burdett 2015). Oggi, a fronte di un ampio panorama di forze e processi che sono fonte di insicurezze sociali, la tecnologia rimane «una componente chiave di ogni immaginazione di quel futuro» (*ivi*: 2). Il saggio di Burdett è dedicato proprio al tema del 'futurismo tecnologico', ovvero all'analisi di come la tecnologia sia diventata una forza universalizzante e totalizzante per l'umanità e la società nell'immaginazione dei futuri, al pari di una religione, come aveva già sottolineato anche David Noble (1999). Al giorno d'oggi, sono proprio le ultime frontiere dello sviluppo scientifico come nano e bio-tecnologie, AI, super-algoritmi e *machine learning* a ispirare le visioni di una trasformazione radicalmente post-umana del futuro (Revelli 2020). A partire da queste osservazioni, è evidente come la digitalizzazione si ritrovi oggi a occupare una posizione fortemente escatologica. Si pensi alle sorti della crisi ecologica: è quasi unanime, ad esempio, il consenso riguardo al ruolo delle 'tecnologie verdi' nel guidare la transizione energetica e nel salvare il futuro del pianeta (Burdett 2015; Srnicek e Williams 2015). I miti del cyberspazio si sono cristallizzati attorno ad alcuni posizionamenti fortemente retorici come la fine della storia, la fine della geografia e la fine del potere e delle gerarchie, che si sono rivelati del tutto infondati (Mosco 2004). I miti del digitale scontano soprattutto i difetti e le fallacie di un approccio deterministico alla tecnologia, per cui le caratteristiche tecniche di un artefatto spiegherebbero più o meno direttamente da sole le trasformazioni sociali da esso prodotte. In ambito socioeconomico, i miti della digitalizzazione possono essere riassunti dall'idea che le potenzialità del cyberspazio e degli strumenti digitali aprano la strada a un inevitabile processo di dematerializzazione, automazione e democratizzazione dell'economia, della produzione e delle forme di impiego[15] (Marrone, Peterlongo, e Pirina 2021). Le piattaforme

[15] Con *dematerializzazione*, si intende il mito che assegna al digitale il ruolo di guidarci in un'era liberata dai vincoli della materialità. Tale conclusione si basa su una fallace distinzione tra reale e virtuale, che nega la materialità del digitale: diversamente da quanto sostiene Negroponte (1995), in fin dei conti anche i bit, unità di misura dell'informazione digitale, non sono altro che atomi (Crawford, 2021). Il secondo mito

digitali e le grandi aziende del capitalismo digitale si sono spesso impadronite di tali retoriche suggerendo l'inizio di una fase economica radicalmente diversa che andava persino perdendo alcuni aspetti tipici delle società capitaliste (Chai e Scully 2019).

In conclusione, credo che non si possa affrontare una ricerca empirica che si occupi di tecnologia senza prima snocciolare alcune questioni in partenza. Primo, la tecnologia è esito di un processo storico di innovazioni fortemente dipendenti tanto dal progresso scientifico quanto dalle strutture sociali, quindi tanto dalle infrastrutture tecniche preesistenti, quanto dai contesti in cui si sviluppa. Conseguenze e implicazioni sociali delle tecnologie non possono, pertanto, essere unicamente imputabili alla direzione autonoma della scienza e dell'evoluzione delle macchine, poiché sono esito dei sistemi sociali in cui queste sorgono ed in cui vengono implementate. Secondo, la tecnologia è una costruzione sociale e, pertanto, un potente motore per la produzione di miti ed immaginari. Ciò fa della tecnologia un prodotto umano e sociale estremamente malleabile, la cui direzione non è univoca, e che, come hanno sottolineato gli STS, è solidamente ancorato al proprio utilizzo e ai propri utilizzatori.

1.6. *Se il boss è un algoritmo*[16]

Negli anni recenti, lo studio degli usi delle tecnologie digitali e degli algoritmi nel mondo del lavoro sta riscuotendo parecchia attenzione e molti studiosi, da differenti campi disciplinari, hanno intrapreso questa strada. Oggi la diffusione di strumenti algoritmici ha ulte-

della digitalizzazione è quello dell'*automazione* che attraverso la tecnologia condurrebbe a una società senza lavoro. Il concetto di 'sostituzione' del lavoro umano alla base dell'automazione replica una visione dicotomica tra macchina e umano che non aiuta a comprendere il metabolismo della tecnologia e che ci conduce a un paradossale eterno stato di 'attesa dei robot'(Casilli 2020; McClure 2018). Il terzo mito, connesso ai precedenti, è quello della *democratizzazione* e della fine delle gerarchie, ovvero la promessa della network society di rendere più democratico ed equo l'accesso agli strumenti di produzione, alle catene di distribuzione e al consumo grazie a internet. Nonostante le piattaforme si prestino anche a forme partecipative, la natura privata di molte infrastrutture digitali, la concentrazione di potere tra le Big Tech e l'uso predatorio dei dati rendono l'architettura delle piattaforme fortemente asimmetrica e gerarchica (Shapiro 2017).

[16] «Quando il tuo boss è un algoritmo» è il titolo di un celebre articolo del 2016 di Sarah O'Connor per il *Financial Times*: «*When Your Boss is an Algorithm*» (8 Settembre 2016).

riormente spinto la proliferazione di misure quantitative in qualsiasi ambito sociale e individuale, tanto da poter parlare di una *società degli algoritmi*, dove i processi di inclusione sociale sono sempre più di frequente veicolati da procedure algoritmiche di misurazione e differenziazione che regolano, ad esempio, persino l'accesso ai diritti di cittadinanza (Burrell e Fourcade 2021). In maniera sempre più pervasiva, la *governamentalità algoritmica* ha permeato molte sfere della vita sociale delegando alla presunta razionalità di procedure matematiche semi-automatizzate scelte, diagnosi e ricette per la risoluzione e la gestione dei fenomeni sociali (Rouvroy e Berns 2013). L'idea di una «sociologia degli algoritmi», seppure possa suonare singolare, si inserisce in continuità con gli STS e offre nuove piste di ricerca per chi si occupa anche più in generale della quantificazione nelle società contemporanee, della pervasività di numeri, dati e misure nel *decision-making*, e del ruolo di quella che è stata definita come una *digital governance* fatta di software, algoritmi e *big data* (Airoldi 2022; Mazzotti 2015). Ad esempio, studiare il potere sociale degli algoritmi, significa interrogarsi da un lato sul prodotto, ovvero sulla materialità dell'output generato, sull'operazione condotta e sul valore e sulla qualità dei dati che lo hanno alimentato – l'algoritmo non è altro che un set di regole rivolte a uno scopo, una procedura codificata volta a generare un output a partire da una serie di variabili introdotte come input (Gillespie 2014). Da un altro lato può significare, invece, concentrarsi sulla dimensione discorsiva, sull'uso politico e sociale che si fa degli algoritmi, tipico di quella *black-box society* descritta con finezza da Frank Pasquale (2015), dove le scelte e i soggetti delle decisioni si nascondono dietro tecnologie enigmatiche e dove gli strumenti digitali impiegati servono per propositi ideologici (Karatzogianni e Matthews 2020).

Come verrà messo in evidenza durante il percorso etnografico, le tecnologie algoritmiche esprimono spesso un tipo di potere discorsivo appellandosi a una presunta superiore razionalità matematica e neutralizzando ogni tipo di obiezione alle operazioni effettuate tramite procedure digitali automatiche (Beer 2017). Autrici come Wendy Espeland e Marion Fourcade hanno analizzato in dettaglio l'impatto sociale di numeri e misurazioni concentrandosi in particolare sulle implicazioni etico-politiche dell'uso degli algoritmi. Il loro contributo muove anzitutto dalla critica rivolta alle tesi che sostengono l'imparzialità e la superiorità dei dati numerici in termini di accuratezza, obiettività, trasparenza e autorevolezza, rispetto alle forme umane di

decision-making. Tuttavia, a partire da alcuni casi empirici studiati in profondità – come i sistemi di valutazione nella pubblica istruzione, i *ranking* nel mondo del lavoro, i sistemi di censimento o gli algoritmi di riconoscimento facciale – le studiose dimostrano che in molti casi le tecnologie digitali non solo sono strumenti tutt'altro che neutrali poiché tendono a incorporare *bias* ed errori tipici dei pregiudizi umani, ma sono dotate anche di un elevato potere performativo sui fenomeni sociali nel momento in cui creano ambienti dove la valutazione incide concretamente sui comportamenti, sulla distribuzione di opportunità e sulle possibilità di scelta dei soggetti (Espeland 2016; Espeland e Yung 2019; Fourcade 2021). Si consolidano dunque delle «situazioni di classificazione» che si ripercuotono poi sulle opportunità di vita dei soggetti (Fourcade e Healy 2013). Ovvero, la conclusione a cui giungono è che i sistemi di *ranking* che misurano e valutano gli individui – distribuendo di conseguenza opportunità, premi o punizioni – agiscono come una forza indipendente in grado di influenzare i comportamenti e di determinare le possibilità di vita e la posizione sociale dei soggetti attraverso la loro classificazione.

Lo studio delle conseguenze delle tecnologie sul lavoro è un tema che affonda le proprie radici molto indietro nel tempo, almeno a partire dall'introduzione nelle fabbriche delle macchine della Seconda Rivoluzione Industriale. Molti altri percorsi di ricerca si sono mossi sugli stessi passi, se pur da prospettive e provenienze disciplinari diverse, per indagare in che modo l'introduzione delle tecnologie nelle organizzazioni produttive avesse impatto sulle condizioni di lavoro. Dagli anni Cinquanta si è andato consolidando un corpo di letteratura nelle scienze sociali rispetto al rapporto tra esseri umani e macchine all'interno del posto di lavoro che indaga le nuove forme tanto di controllo sulla forza lavoro, quanto di resistenza dei lavoratori, a partire dai primi studi riguardanti le macchine automatizzate nella manifattura (Diebold 1955; Walker 1958), l'introduzione dei sistemi informatici nelle fabbriche (Alquati 1963), l'utilizzo delle ICT nelle forme organizzative (Hinds e Kiesler 1995; Sennett 1998), le tecnologie impiegate nei call centre (Woodcock 2017), fino ad arrivare ai robot e le intelligenze artificiali affiancati ad operai in carne ed ossa (Delfanti 2019; Moro e Rinaldini 2020; Pfeiffer e Suhpan 2015). Con la rivoluzione digitale, oggi, è ancora più variegato il campo di ricerca di chi si interroga sugli effetti prodotti dalle tecnologie algoritmiche nel lavoro di piattaforma (Griesbach et al., 2019; Kellogg et al., 2020; Lee et al., 2015; Purcell e Brook, 2020;

Rosenblat e Stark, 2016; Wood et al., 2019; Woodcock, 2021). Come in questa sede, diversi autori si sono serviti degli strumenti analitici della *Labour Process Theory* (LPT) – sulla scorta soprattutto delle ricerche di Braverman (1974) – per osservare il lavoro di piattaforma, in quanto un approccio particolarmente valido per svelare meccanismi di sfruttamento e asimmetria celati dietro l'opacità delle operazioni algoritmiche (Chai e Scully 2019; Gandini 2019; Veen et al. 2019). Nel mondo del *platform labour* è evidente la rilevanza cruciale dei dispositivi tecnologici e dei software algoritmici nell'organizzazione del lavoro, nonostante trovino applicazione in situazioni e contesti molto differenti, come nel caso di Amazon, in cui l'aggiornamento digitale insiste su una dimensione del lavoro più tradizionale paragonabile a una fabbrica, e il caso dei rider di Glovo o degli autisti di Uber, in cui il padrone è nella materialità dell'esperienza quotidiana un algoritmo attivato tramite una app sullo *smartphone*. In questo tipo di piattaforme l'infrastruttura algoritmica risulta cruciale per il comando sul lavoro, cioè per monitorare a distanza, regolare l'accesso e spesso incidere direttamente sulle condotte dei lavoratori e delle lavoratrici (van Doorn 2017; Rosenblat e Stark 2016). Tuttavia, se la tecnologia non è da intendersi come una forza autonoma ed esterna rispetto alle dinamiche socioeconomiche – come argomentato finora – allora sarebbe certamente errato pensare che l'infrastruttura algoritmica basti da sola a fornire delle spiegazioni esaustive. Ciononostante, pur riparandosi dalle insidie del determinismo tecnologico e dai tipici *bias* che lo contraddistinguono, è possibile domandarsi in che modo l'impiego di tecnologie digitali di organizzazione del lavoro influenzi o acceleri dei meccanismi che espongono i lavoratori a vulnerabilità, insicurezza e rischi; e domandarsi inoltre quali siano le controversie che possano rendere l'impiego di tecnologie digitali uno strumento per nascondere e veicolare più o meno direttamente meccanismi di sfruttamento e discriminazione (anzitutto a partire dalla *misclassification* dei lavoratori come autonomi invece che subordinati e la relativa fuga dalle tutele del lavoro dipendente). A partire dall'osservazione e dall'analisi del processo lavorativo nella quotidianità del lavoro dei *platform workers* e della loro relazione con il dispositivo tecnologico, è possibile individuare alcuni processi e tendenze che producono effetti empiricamente rilevabili tanto sulla dimensione performativa e disciplinare del lavoro, quanto su quella legata a meccanismi di discriminazione e sfruttamento della forza lavoro.

La finalità del prossimo capitolo è quella di sviscerare in profondità

il modo in cui le tecnologie si imbrigliano con i comportamenti sociali degli attori coinvolti; il focus dell'attenzione è rivolto al carattere relazionale delle tecnologie digitali, a come queste possano essere fonte di impatti discriminanti nascosti dietro l'autorevolezza algoritmica, ma anche come possano venire (ri)appropriate dagli utilizzatori tramite operazioni che solo accedendo ai retroscena della vita quotidiana è possibile rilevare e comprendere. Una volta analizzate le forze sociali che strutturano la tecnologia (ed i suoi immaginari sociali) è quindi adesso possibile addentrarsi nell'uso che ne fanno gli individui e le organizzazioni nel mondo del lavoro di piattaforma e nelle conseguenze che esso produce.

Per quanto mi riguarda, è il momento di inforcare la bicicletta.

2. Dietro le quinte di una app

2.1. *Lavorare per una app*

La prima consegna è quella più difficile da dimenticare. Mi *loggo* mentre slego la bicicletta nel cortile di casa e mi avvio verso il centro città. Un mix di ansia, eccitamento e irrequietezza pervade il tempo in attesa di ricevere la mia prima notifica via app. La prima chiamata al lavoro impartita da un algoritmo. Chissà se ascoltando la musica con le cuffie l'avviso sonoro parta ugualmente, penso tra me. Meglio comunque evitare e restare in vigile attesa, appostarmi da qualche parte e tentare magari di conoscere i primi colleghi. I minuti scorrono lenti, sono eterni, mi chiedo in continuazione se le impostazioni siano a posto, entro e riesco dall'app, mi addentro nei suoi meandri per verificare eventuali problematiche sconosciute. Mi guardo intorno, ci sono altri come me in attesa sulle panchine accanto ai propri box dal colore consumato. Il mio è in ottime condizioni, il suo colore è brillante, sembra ancora nuovo, penso. Il vecchio proprietario ha preferito acquistarne un altro più capiente e più comodo, mi disse, e per questo immagino che dovrà averlo usato solo per poco tempo. Il vecchio proprietario è un vicino di casa, un giovane pakistano venticinquenne che sta al primo piano del palazzo dove vivo temporaneamente. Lo incontrai un giorno nell'androne, due chiacchiere in un timido inglese – il mio – e il caso volle che avesse giusto uno zaino in più per le consegne che in quel momento stavo cercando. Quindici euro: un ottimo affare, presumo. Abbandono il flusso di pensieri e torno rapidamente alla realtà. Ancora niente notifiche dall'app e saranno già passati almeno venti minuti. Mi rassicuro pensando al giorno precedente quando ho avuto la preziosa occasione di comunicare via chat con un essere umano – prima che i numeri di telefono di assistenza locale venissero disattivati in maniera permanente – e di farmi assicurare che la mia procedura di iscrizione alla piattaforma fosse in ordine e che avrei potuto iniziare a lavorare quando desiderassi. Tuttavia, sebbene il mio account risulti online, a quanto ne so

potrei non ricevere alcuna richiesta. Ho sentito dire che ci sono sere in cui non c'è lavoro, in cui semplicemente si attende al freddo senza che il proprio tempo venga minimamente retribuito. «È il cottimo, *man!*», mi dirà con stupore un giorno un rider, rimproverandomi di lamentarmi di non ricevere compensi per le lunghe ore morte a cui eravamo costantemente costretti. Squilla il telefono. Arriva finalmente la notifica di una corsa. Impossibile non accorgersi del suono a tutto volume lanciato dall'app. So di avere una ventina di secondi per accettare, ma, preso dal panico, scrollo subito verso destra. La consegna è mia. Due chilometri e mezzo dal locale alla destinazione finale per 3.39 euro lordi. Nella fretta, però, ho perso il riferimento dell'indirizzo del cliente. Lo scoprirò di nuovo solo una volta preso in carico l'ordine presso la pizzeria che mi aspetta. Accendo le piccole luci a led e monto in sella. Si parte.

Prima di proseguire la corsa, però, facciamo un piccolo passo indietro per comprendere come viene concretamente organizzato il lavoro di piattaforma. Che si tratti di servizi di consegna a domicilio come Deliveroo o servizi di trasporto privato come Uber, il lavoro tramite app di piattaforme della *last-mile logistics* ha dei caratteri distintivi comuni rispetto all'interazione con l'architettura digitale: il lavoratore possiede un profilo, pubblico o visibile solo all'azienda, che viene costantemente aggiornato con le prestazioni di lavoro e con le valutazioni che riceve in base a sistemi di *ranking*; la funzione di gestione e coordinamento del lavoro si relaziona al lavoratore tramite l'applicazione digitale della piattaforma per cui è impiegato; l'organizzazione e il comando del lavoro sono in parte affidati a processi algoritmici di calcolo e spesso l'intervento umano viene relegato a funzioni di controllo o risoluzione di problemi; la produzione di valore così come lo svolgimento delle mansioni è basato sulla forza lavoro, ovvero sul lavoro vivo, ma esiste anche una parte del valore prodotto in termini di dati che le aziende acquisiscono. Nella maggior parte dei casi la fase di registrazione, il *reclutamento* come viene detto in gergo, è costituito da una procedura abbastanza veloce che si conclude con l'invio digitale di alcuni documenti personali: nel mio caso sono bastati un documento di identità valido e le coordinate di un conto bancario. In altri casi possono occorrere, laddove necessario, la patente di guida, i dati del veicolo, il certificato dei carichi pendenti e il permesso di soggiorno[1]. Una volta concluso il

[1] Nel caso di Uber, inoltre, a seconda dei diversi paesi è necessario rispettare altre

reclutamento a distanza e, nel caso dei rider, dopo aver dimostrato con una foto di essere in possesso di uno zaino per il trasporto del cibo (o di averlo acquistato), si entra nel vivo del processo lavorativo disciplinato da procedure algoritmiche standardizzate e semi-automatizzate.

Seguendo, quindi, l'analisi del processo lavorativo, il *platform worker* deve registrarsi tramite una app, connettersi, ovvero *loggarsi*, e iniziare a ricevere le istruzioni mediate dall'applicazione digitale[2]. Prendiamo l'esempio dell'app di Uber Driver per esplorare in dettaglio le fasi del processo lavorativo. Uber Driver è la stessa app che viene utilizzata per i corrieri di Uber Eats e per i conducenti di Uber in tutto il mondo e nonostante le debite differenze è un buon esempio di come funzionano le app delle cosiddette piattaforme *lean* – cioè, quelle che intermediano servizi on-demand prestati da manodopera esterna alla piattaforma, in genere in settori urbani come logistica, lavoro domestico e trasporti (Srnicek 2017). Nel seguente riquadro è sintetizzata l'analisi del processo lavorativo con la scomposizione delle diverse fasi dell'organizzazione del lavoro, prendendo come esempio Uber Driver e osservando come si sviluppa il processo sia per i rider delle consegne (Uber Eats) che per i conducenti del servizio di trasporto privato (UberX).

Dunque, una volta loggato il lavoratore può iniziare a ricevere le richieste per le corse tramite una notifica sonora sul proprio *smartphone* e ha a disposizione una manciata di secondi (in Uber Driver sono in genere tra i 15 e i 30 secondi) per decidere se accettare o meno la mansione, dopodiché la notifica scomparirà e l'app rimarrà online in attesa di altre richieste[3]. Qui alcune differenze entrano in gioco tra l'app per le consegne e quella di trasporto in merito alle informazioni fornite al lavoratore. Nel caso delle corse in auto il conducente riceve una notifica di richiesta contenente la mappa con il percorso tra la

condizioni specifiche: in Argentina i requisiti sono l'età uguale o superiore a 21 anni e il possesso (o noleggio) di un'auto di un modello non precedente al 2009 e dotata di cinque porte.

[2] Come sostiene Huws (2016), si può parlare anche di *logged labor* proprio per sottolineare la centralità della connettività nel lavoro di piattaforma, necessaria tanto all'imposizione di standard quantificabili nello svolgimento in tempo reale delle mansioni, quanto alla sorveglianza e al monitoraggio dei lavoratori.

[3] In altre piattaforme, come in Glovo per i neoassunti, vige un sistema di assegnazione automatica delle corse e il rider che per qualche ragione non voglia prenderne una in carico può richiedere la riassegnazione ad un collega tramite la chat di assistenza interna alla app.

Tab. 1. *Scomposizione delle fasi del processo lavorativo nell'app Uber Driver.*

Il/la lavoratore/trice si reca dentro i confini dell'area dove opera il servizio
↓
Si logga all'app dal proprio telefono
↓
Aspetta di ricevere una richiesta
↓
Riceve la richiesta di una consegna/corsa tramite una notifica sull'app contenente alcune informazioni sulla corsa
↓
Dispone di alcuni secondi per accettare o meno la richiesta tramite l'app
↓
Giunge al punto di pick-up e aspetta la ricezione dell'ordine/ l'arrivo del passeggero
↓
Prende in carico l'ordine/passeggero e lo notifica tramite l'app
↓
Riceve l'indirizzo del punto di arrivo tramite l'app e avvia la navigazione
↓
Giunge alla destinazione e, nel caso delle consegne, contatta il destinatario dell'ordine
↓
Notifica sull'app il completamento della richiesta
↓
Riceve il compenso sul proprio account nell'app

Fonte: elaborazione dell'autore a partire dal lavoro di Veen et al. (2019).

propria posizione e il punto di pick-up del passeggero e i minuti di viaggio per raggiungerlo, il chilometraggio della corsa e l'area approssimativa di destinazione del passeggero. Solo una volta accettata la richiesta e prelevato il passeggero l'app fornisce l'indirizzo esatto di destinazione, mentre il prezzo della corsa è indicato solo al termine del viaggio. Invece, nel caso di Uber Eats il rider viene informato dalla notifica di richiesta dell'indirizzo di prelievo dell'ordine, della

distanza espressa in chilometri e del tempo previsto di percorrenza tra punto di prelievo e punto di consegna e dell'importo del guadagno lordo della mansione. Al momento della notifica della richiesta, inoltre, se il rider ha l'app di Uber in primo piano può vedere una mappa della città che mostra il tragitto della consegna. Una volta accettata la richiesta entro venti secondi, l'app indica però l'indirizzo di prelievo dell'ordine e solo successivamente quello di consegna. Giunto al punto di pick-up il lavoratore si annuncia tramite il codice di riferimento della consegna presso i ristoranti oppure, nel caso dei conducenti, informa il passeggero del proprio arrivo sulla chat interna. Raggiunta la destinazione finale della corsa il rider suona il campanello indicato sull'app o contatta il cliente tramite i canali disponili (telefono e chat interna). Infine, l'app consente di esprimere il proprio giudizio positivo (pollice in su) o negativo (pollice verso) in merito al cliente e di segnalare eventuali comportamenti impropri. Dall'altro lato anche gli *users* (e nel caso di Uber Eats anche i *partner*, ovvero i ristoratori) possono esprimere il proprio giudizio sul lavoratore nello stesso modo. L'app di Uber Driver funziona in maniera simile in tutti i paesi in cui opera il colosso californiano, tuttavia spesso è soggetta ad aggiornamenti che ne modificano alcune caratteristiche o a specificità legate ai contesti locali.

Come è evidente dalla descrizione del processo lavorativo, l'architettura digitale delle piattaforme *lean* di servizi ha come principale ruolo quello di organizzare il lavoro: la funzione di comando e controllo del lavoro, ovvero la comunicazione di istruzioni e il monitoraggio dello svolgimento, avviene prevalentemente attraverso il dispositivo digitale e tramite procedure algoritmiche automatizzate, spesso opache. Ciò che in letteratura è definito *algorithmic managemen*t sta a indicare proprio la delega di compiti di tipo manageriale a procedure algoritmiche (Lee et al. 2015; Rosenblat e Stark 2016; Stark e Pais 2021). Sia nel caso delle piattaforme di *food delivery* che in quelle di *ride-hailing* al management algoritmico sono affidati fondamentalmente tre ruoli: l'assegnazione delle mansioni (gli algoritmi selezionano automaticamente il lavoratore a cui assegnare la corsa); la fornitura di informazioni aggiuntive di supporto in tempo reale, come nel caso dei prezzi dinamici indicati sulle mappe dentro le app (gli algoritmi stabiliscono in quali aree della città offrire incentivi alle corse per stimolare la forza lavoro a recarsi in zone con maggior domanda); la valutazione della performance, ovvero i punteggi dei lavoratori calcolati sulla base dei giudizi esterni e dei tassi di efficienza (gli algoritmi calcolano dei punteggi in base

ai quali sono ordinati e classificati i lavoratori) (Lee et al. 2015). Tale tipo di organizzazione digitale e algoritmica del lavoro è possibile solo a costo di un'elevata frammentazione e standardizzazione delle mansioni: l'attività del lavoratore è scomposta in piccoli *task* da compiere una per volta, misurabili e quantificabili (*taskification*) e il valore del lavoro viene espresso in indici e valutazioni numeriche, così come i compensi sono il risultato di una somma che tiene conto di dati e misure standardizzate. Quindi, il lavoratore si interfaccia unicamente con l'applicazione sul telefono per ricevere istruzioni e ordini impartiti automaticamente tramite il software, consegne a domicilio o corse in auto che siano, e tramite lo stesso dispositivo viene sollecitato e sorvegliato a distanza tramite un controllo e una valutazione algoritmica in tempo reale delle prestazioni. Nel caso tanto dei rider quanto dei conducenti di Uber è la geo-localizzazione satellitare lo strumento principale tramite cui disciplinare e sorvegliare il lavoro. In alcune delle principali piattaforme di *food delivery* per iniziare il turno è necessario entrare in una determinata area della città e fornire la posizione GPS dal telefono; inoltre, ovviamente, la posizione GPS rimane un dato costantemente preso in considerazione dagli algoritmi per impartire gli ordini in base al principio di prossimità – ma anche potenzialmente per controllare gli individui fuori dall'orario di lavoro, come hanno spesso denunciato le organizzazioni di rider.

Osservando le diverse fasi della quotidianità dell'attività di rider e conducenti di piattaforma, ciò che risalta maggiormente, più in generale, è una grande «pervasività di numeri e misure» che organizzano il lavoro come caratteristica del *platform labour* (van Doorn 2017). Come sottolinea Marion Fourcade, il mercato si serve delle nuove tecnologie per costruire degli 'ambienti di classificazione', in cui le sue istituzioni producono e usano costantemente dati per produrre classificazioni, tramite punteggi, *ranking* e valutazioni che utilizzano diversi tipi di misura e vari gradi di sofisticazione e opacità (Fourcade 2021; Fourcade e Healy 2013). Nella *platform economy* i sistemi di valutazione sui lavoratori e la produzione di *ranking* reputazionali e punteggi che incidono sulla performance lavorativa sono parte della natura stessa delle piattaforme, dotate in genere di un design basato su sistemi auto-regolati tramite *feedback* bilaterali e/o giudizi degli utenti.

2.2. *La morsa dei ranking*

Nel caso dei rider del *food delivery*, in molti casi la valutazione del lavoratore incide concretamente sulla possibilità di accedere alla prenotazione di slot temporali, quindi di lavorare. In Deliveroo ogni corriere può consultare tramite la app il proprio punteggio, calcolato apparentemente tramite due indicatori: l'*affidabilità*, ovvero la percentuale di sessioni lavorate su quelle prenotate, e la partecipazione alle *sessioni con maggior richiest*a dell'ultimo mese, che ovviamente sono le tre sere del fine settimana (dal venerdì alla domenica). Per poter lavorare, in Deliveroo, ogni lunedì, tramite la app, si possono prenotare le sessioni per la settimana successiva, ovvero le ore di lavoro in cui loggarsi. Ogni rider possiede un punteggio e in base a questo ha l'accesso alla prenotazione delle sessioni in diversi orari: i più meritevoli alle 11.00 del mattino del lunedì, una seconda tornata alle 15.00 e una terza alle 17.00. Ovviamente, più tardi si ha accesso alle prenotazioni, meno è probabile trovare *slot* liberi. Come si può notare dagli *screenshot* che riportano la schermata della valutazione di Deliveroo (fig. 1), un'affidabilità superiore al 90% e più della metà delle sessioni con maggior richiesta coperte non bastano per accedere alla prima fascia di prenotazioni, quella delle 11.00 del mattino. Francesco e Alessandro[4] sono entrambi rider di Deliveroo da un paio di anni:

> Io adesso con 8 su 12 significa che più della metà delle sessioni che contano le ho fatte, nonostante questo comunque non ho accesso a quelle fasce che ti possono garantire di lavorare. Perché oggi come oggi avere la prenotazione alle 15 significa che tu se ti va bene lavori due ore al giorno, se ti va bene (Francesco, Bologna, 26 anni).

> Già dalla seconda fascia non trovi più nulla. Tipo, questa settimana che mi si è aperto alle 15 non ho trovato nulla (Alessandro, Bologna, 29 anni).

Quando non si riescono a prenotare abbastanza sessioni per la settimana, è possibile concorrere però in altro modo all'acquisizione di sessioni di lavoro da svolgere. Infatti, in Deliveroo, Glovo o Just Eat ogni giorno possono aprirsi dei turni di lavoro prima dell'orario di inizio della sessione: ovvero, nel caso ci sia maggior richiesta del previsto o nel caso dei rider abbiano cancellato le proprie preno-

[4] I nomi propri di tutti gli intervistati e le intervistate presenti nel testo sono di fantasia per rispettare l'anonimato e la privacy dei soggetti.

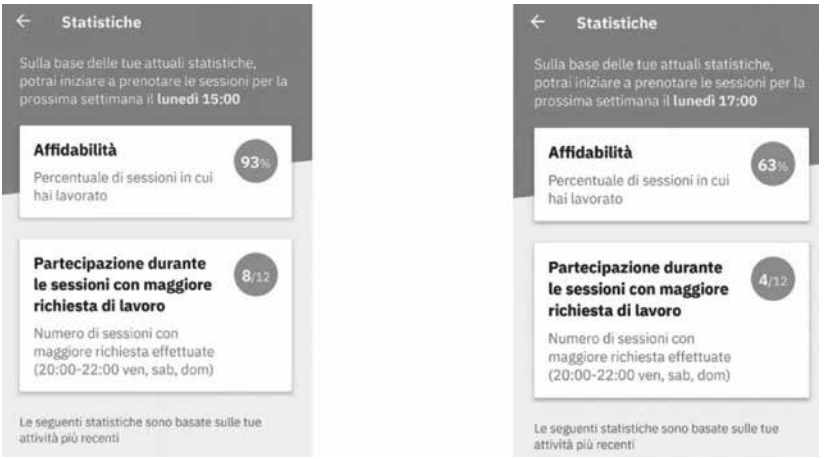

Figura 1. *Screenshot dei punteggi di Francesco (a sinistra) e Alessandro (a destra) di Deliveroo.*

tazioni per la sessione, l'applicazione sul telefono della piattaforma «libera» degli slot che saranno assegnati «al dito più veloce», ovvero a coloro i quali se le accaparreranno per primi. In generale, quasi tutti i rider intervistati confermano che i punteggi hanno un'alta rilevanza nel poter lavorare e che la logica implicita dei sistemi di valutazione è che più lavori e più sarai avvantaggiato. In Deliveroo e Glovo il punteggio è calcolato tenendo conto delle presenze lavorative nell'ultimo periodo: ciò, come si vedrà più avanti, solleva diversi dubbi riguardo la retorica del lavoretto e della flessibilità di cui tuttora si tingono le campagne pubblicitarie delle piattaforme di *delivery*[5]. In Glovo il punteggio è espresso da un valore compreso da 0 a 100 e il sistema di valutazione cambia leggermente rispetto a Deliveroo, ma rimane un elemento fondamentale di cui tenere conto per poter lavorare assiduamente. Il «punteggio di eccellenza» assegnato dalla app di Glovo (fig. 2) consente anche in questo caso di determinare l'ordine con cui i rider avranno accesso alla prenotazione delle ore

[5] Basta dare una rapida occhiata alle pagine web di Glovo e Deliveroo dedicate al reclutamento di *collaboratori*: https://deliveroo.it/it/apply e https://glovoapp.com/it/glovers (Consultati il 30/09/2022).

della settimana successiva ed è calcolato in base a una serie più ampia di indicatori rispetto a Deliveroo[6].

Figura 2. *Il punteggio di un neoassunto rider di Glovo.*

A fronte di almeno cinquanta consegne svolte tramite l'app, i *glovers* vedranno comparire il proprio punteggio che tiene in considerazione le valutazioni dei partner (i ristoratori) e dei clienti, i turni svolti in ore ad alta domanda nell'ultimo periodo, l'efficienza (ovvero il rapporto tra sessioni prenotate e sessioni svolte) e l'esperienza del fattorino (il rapporto tra numero di consegne e tempo di attività sulla piattaforma). Dinkar, uno studente indiano di ingegneria a Bologna che

[6] Sia Deliveroo che Glovo, col passare del tempo, sperimenteranno in diverse aree l'introduzione di un sistema libero di accesso al lavoro (*free login*) – per motivi che verranno discussi in seguito – che prevede l'uso dei *ranking* come strumento per delineare delle soglie di produttività e affidabilità per accedere al lavoro, senza alcun sistema di prenotazione delle ore e di organizzazione in turni temporali basato sui punteggi.

lavora come rider per mantenersi durante gli studi, spiega perché al ritorno dalla pausa natalizia si trovi un punteggio inferiore e come anche in Glovo il sistema dei punteggi giochi un ruolo fondamentale nell'incentivare la performance dei lavoratori:

> Abbiamo i punteggi su Glovo. Se cancelli spesso degli ordini o se lavori poco, allora avrai un basso punteggio. Per esempio, posso controllare il mio punteggio: ora è 57 su 100, perché non ho lavorato per un po' il mese scorso [dicembre], quando sono tornato in India dalla mia famiglia. E questo è un grosso problema per me adesso: se hai un cattivo punteggio, non puoi accedere agli slot, e gli slot significano le sessioni, il tempo in cui puoi lavorare. Se volessi cercare un giorno intero di lavoro, un giorno completo diciamo o tutto il weekend, non mi è possibile al momento a causa del punteggio basso (Dinkar, Bologna, 24 anni).

Le parole degli intervistati mostrano che i sistemi di *ranking* reputazionale rappresentano uno strumento di sovra-subordinazione che costringe il lavoratore a prestazioni tutt'altro che occasionali, o che in alternativa rischia di estrometterlo del tutto dal ciclo produttivo. Come spiega Alessandro:

> Il tuo lavoro incide sul meccanismo valutativo dell'algoritmo, che fa leva sulle ore di lavoro effettuate e sul numero di consegne svolte, più che su quelle che rifiuti, almeno con Deliveroo. Ci sono fattori che vanno proprio a vedere quanto lavori e quanto sei disposto a lavorare per l'azienda. Alla faccia della collaborazione, insomma. Pretendono la tua disponibilità. Cioè, ti dicono che sei libero e 'ste cose qui, ma poi creano un contesto in cui sei condizionato continuamente a lavorare secondo le esigenze dell'azienda (Alessandro, Bologna, 29 anni).

Il *ranking* reputazionale in Deliveroo e Glovo, quindi, assume un carattere molto importante nell'incentivare quantitativamente il lavoro dei rider, come unico mezzo per potersi garantire un numero sufficiente di ore al momento della distribuzione dei turni. Cosa diversa avviene invece nelle piattaforme di *food delivery* come Uber Eats in cui vige un sistema di organizzazione della manodopera basato sul *free login*: ciò significa, in pratica, che non esistono turni di lavoro e che basta loggarsi all'app per iniziare potenzialmente a ricevere ordini. Tuttavia, anche in Uber Eats esiste un punteggio assegnato ai rider denominato «livello di soddisfazione» che è il risultato della media delle ultime 500 valutazioni espresse da clienti e partner e che non

pare avere conseguenze sull'attività quotidiana del lavoratore, salvo in caso di punteggi estremamente bassi che possono comportare l'estromissione del rider dalla piattaforma. Ovviamente, sono soprattutto i sistemi di *ranking* connessi all'accesso alla prenotazione degli slot a destare maggiori dubbi sulla reale autonomia del lavoratore e su potenziali meccanismi di discriminazione nella forza lavoro (tanto che gradualmente molte piattaforme di *delivery* in molte città sono passate al *free login*). L'algoritmo che calcola i punteggi dei rider di Deliveroo ha persino un nome, 'Frank', ed è passato alle cronache italiane in seguito a una causa legale dei sindacati Nidil, Filt e Filcams Cgil che accusano l'algoritmo di una condotta discriminatoria che emargina in particolare i rider che «non riescono a essere disponibili a loggarsi nelle aree di lavoro loro assegnate»[7]. Ovvero, ciò che sostiene il sindacato, è che l'algoritmo non è in grado di distinguere un'assenza dal lavoro per malattia o infortunio, sanzionando di conseguenza anche le assenze incolpevoli. I sistemi di *ranking* possono risultare fortemente discriminatori in quanto il lavoratore è oltretutto in balìa dei giudizi dei clienti a cui viene fornito il servizio, che, ad esempio nel caso di Glovo, possono esprimere una valutazione sul rider che effettua la consegna:

> Su Glovo il sistema di valutazione è una schifezza scritta a lettere maiuscole. Perché influisce il voto del cliente, e se al cliente gli girano, perché ad esempio è solo di malumore, ti mette meno cinque se vuole e tu non hai fatto nulla di male, te hai consegnato tranquillamente il tuo ordine. Ma se gli gira ti dà un punteggio di merda, e lì sei fottuto perché alla fine tutti i voti dei clienti si sommano e anche uno pessimo influisce. *Es una mierda*, *man*! (José, Bologna, 30 anni).

Nel caso delle piattaforme di *ride-hailing* come Uber, Cabify, Beat e Didi (per citare quelle presenti a Buenos Aires durante il periodo della ricerca) i sistemi di valutazione dei conducenti sono costruiti sulla base dell'efficienza del lavoratore e dei giudizi dei clienti. Nel caso di Uber, l'efficienza del conducente è misurata tramite il tasso di accettazione (rapporto tra il numero di corse accettate e il numero

[7] Il comunicato stampa della Nidil Cgil è reperibile online: www.nidil.cgil.it/riders-cgil-causa-algoritmo/. Qui, invece, la replica di Deliveroo da una nota di Adnkronos: www.adnkronos.com/soldi/economia/2019/12/18/algoritmo-discrimina-rider-cgil-causa-deliveroo_wLLUWv4s7wva6Ecjo9hCZI.html?refresh_ce. (Consultati il 20/08/2022).

di richieste ricevute) e il tasso di cancellazione (corse cancellate, cioè rifiutate dopo averle prese in carico, sul totale delle richieste accettate) (fig. 3). Le valutazioni dei passeggeri, invece, sono espresse da una scala che va da una a cinque stelle che possono essere date da ogni cliente al proprio conducente.

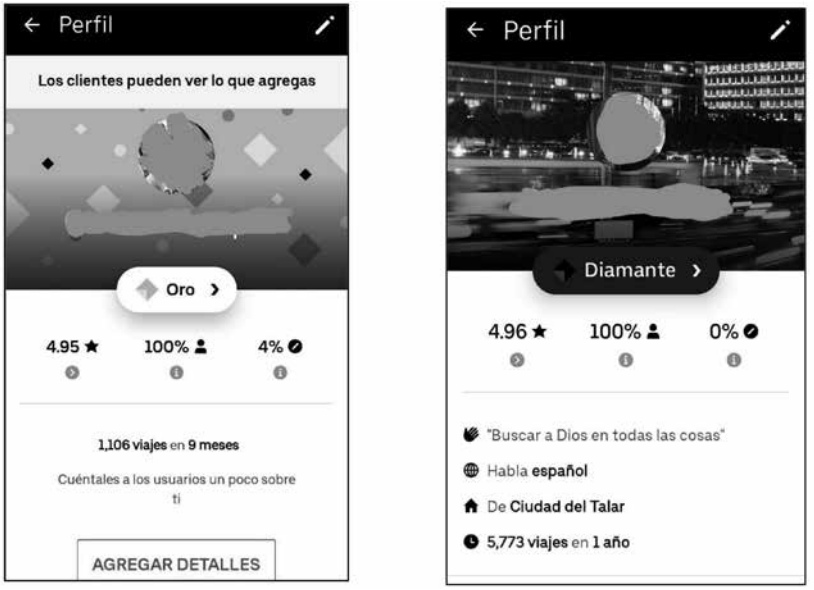

Figura 3. *I punteggi di due conducenti di Uber con livelli diversi. Gli indicatori riportano: valutazione del passeggero, percentuale di corse accettate e di corse cancellate.*
Fonte: Facebook.

Tali giudizi, pubblici ed anonimi, hanno una maggiore rilevanza rispetto alle piattaforme di consegne a domicilio, dato soprattutto il maggiore grado di fiducia interpersonale richiesto dal tipo di servizio: a differenza del *food delivery*, nel settore del *ride-hailing* il rapporto tra *users* e *providers* è per ovvie ragioni più stretto (si condivide del tempo all'interno dello stesso abitacolo) e i *feedback* degli utenti rappresentano un importante meccanismo che sostituisce la fiducia interpersonale e che garantisce la sensazione di sicurezza dei passeggeri. Lo stesso vale anche per i conducenti, che possono valutare anch'essi i propri

passeggeri su una scala da una a cinque stelle, con la possibilità di segnalare e riportare comportamenti scorretti. Come riporta Uber sul proprio sito, il sistema di valutazione bilaterale è importante per mantenere la fiducia e ottenere un ambiente di lavoro tranquillo e piacevole tra autisti e clienti[8]. Tuttavia, come nel caso dei rider, anche in Uber i conducenti sono in balìa dei giudizi dei passeggeri, tanto da non avere diritto di replica in caso di valutazioni negative. Come mi racconta un lavoratore con una certa esperienza nel mondo del *ride-hailing* a Buenos Aires:

> [i sistemi di *ranking*] per me funzionano in generale, però succede che se un passeggero si lamenta e dà una valutazione negativa, io conducente non posso dire cosa è successo, non posso controbattere. Se un passeggero scende dall'auto e, anche se tutto è andato bene, decide di valutarmi male perché così gli gira, o per qualche altro motivo, non ho modo di replicare a questo reclamo! In questo senso gli utenti sono più favoriti, perché l'utente può mettere quello che vuole e io non posso rispondere, lamentarmi. Ad esempio, se l'utente dice che l'auto è sporca non ho modo di inviare una foto a Uber e dirgli che il mio veicolo non è sporco, è pulito o altro. […] Poi ci sono persone che si lamentano senza un motivo. Succede a volte che i passeggeri ti mettano un giudizio negativo con l'unico scopo di ottenere uno sconto da Uber. Questo lo trovo ingiusto e poco rispettoso verso il nostro lavoro (Oscar, Buenos Aires, 44 anni).

Un ulteriore strumento che incentiva la performance dei lavoratori di piattaforme di servizi *on-demand* come Deliveroo o Uber è quello dell'introduzione di premi, obiettivi, moltiplicatori e bonus in determinate circostanze – generalmente per attirare forza lavoro in momenti di bisogno o per premiare i lavoratori più produttivi. Nel caso delle piattaforme di *food delivery* spesso vengono introdotti incentivi monetari per attrarre forza lavoro in situazioni particolari, come nel caso di forti perturbazioni e situazioni climatiche avverse, a cui di solito corrisponde una minore disponibilità dell'offerta di lavoro, ma una maggiore domanda da parte degli utenti delle piattaforme. Inoltre, in occasione di scioperi dei rider, come avvenuto in diverse occasioni di mobilitazione in Italia, le piattaforme hanno inoltrato ai

[8] Dalla pagina del sito di Uber Argentina con le istruzioni inerenti al sistema di valutazione dell'app: www.uber.com/es-AR/blog/como-calificar-uber/ (Consultato il 20/08/2022).

propri fattorini dei messaggi promuovendo maggiorazioni e incentivi per quanti avessero deciso di lavorare nel giorno della protesta. Altre volte le piattaforme promuovono delle fasce orarie in cui viene garantito un minimo orario ai rider, oppure stabiliscono delle soglie di produttività da raggiungere per ottenere dei premi (ad esempio ricevendo un importo monetario ogni tot consegne portate a termine). Nel mondo delle piattaforme di *ride-hailing*, Uber rivolge dei bonus ai propri autisti che superino una certa soglia di ore lavorate o corse svolte e lo stesso funzionamento della piattaforma di *ride-hailing* funziona tramite un sistema algoritmico di incentivi che aiutano domanda e offerta ad incontrarsi, denominato *surge pricing*[9].

Il sistema del *surge pricing* serve principalmente per incentivare in tempo reale gli autisti a muoversi nella città verso zone con maggiore domanda di corse o con poca offerta di auto disponibili, tramite un aumento delle tariffe permesso da un moltiplicatore assegnato ad ogni area della città, in genere compreso tra 1.1x e 4x, ma che può salire idealmente in maniera indefinita secondo la regola che più c'è carenza di offerta rispetto alla domanda, più aumenteranno i prezzi delle corse (fig. 4). I bonus, invece, vengono assegnati ai conducenti più virtuosi sulla piattaforma (in base all'esperienza di lavoro e alle valutazioni dei passeggeri) e prevedono oltre a somme di denaro extra erogate dopo un tot di corse svolte, anche un sistema di premi e agevolazioni che vengono concessi in corrispondenza a diversi livelli di *engagement* dei lavoratori sulla piattaforma[10]. Tali forme di interazione con le piattaforme assumono le caratteristiche tipiche della *gamification* del lavoro, cioè l'introduzione di elementi di *game design* in sfere che nulla hanno a che vedere con i videogiochi, come salute, istruzione e lavoro, con il fine di influenzare i comportamenti individuali senza ricorrere a metodi coercitivi (Woodcock e Johnson 2018), ma anche con l'obiettivo di fare dell'inconscio[11] una nuova sfera per l'estrazione di

[9] Per conoscere in dettaglio il metodo di funzionamento del surge pricing basta dare un'occhiata al sito ufficiale di Uber: www.uber.com/us/en/drive/driver-app/how-surge-works/ (Consultato il 20/08/2022). Anche le altre piattaforme di *ride-hailing* funzionano con prezzi dinamici, nel caso di Lyft ad esempio chiamati Prime Time.

[10] Si tratta del sistema di Uber Awards, come si vedrà più in dettaglio in seguito, che prevede una scala di quattro livelli assegnati sulla base dell'esperienza e della buona condotta dei conducenti.

[11] Per un approfondimento su come il capitalismo si sia appropriato anche del sonno degli individui riproducendo uno stato di veglia produttiva permanente si veda

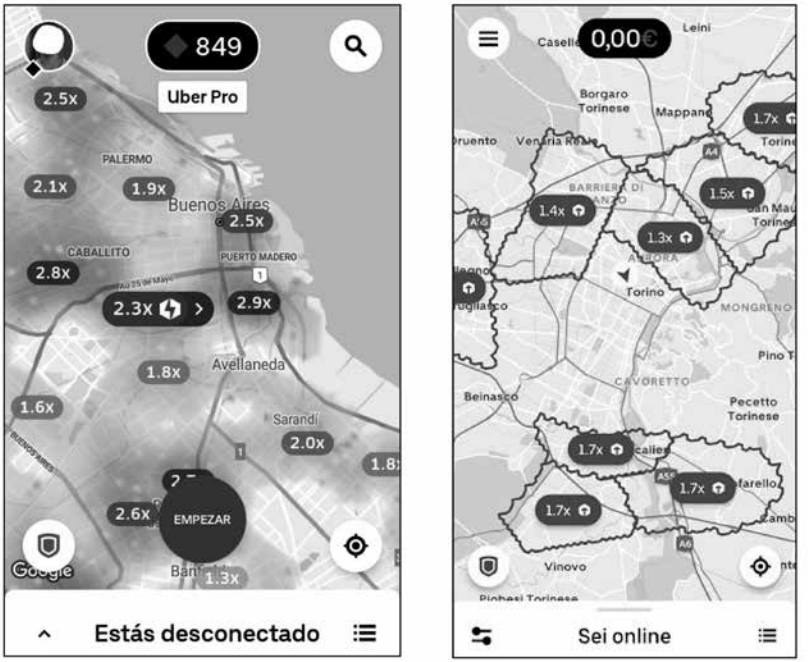

Figura 4. *Prezzi dinamici (surge pricing) indicati dall'app Uber Driver per i conducenti a Buenos Aires (a sinistra) e per corrieri di Uber Eats a Torino (a destra).*

valore economico tramite gli strumenti ludico-computazionali (Rossiter 2015). L'obiettivo delle tecniche di *gamification* per le aziende è quello di incentivare i livelli di produttività della manodopera ricorrendo alla logica del gioco, ma anche di acquisire costantemente dati in tempo reale sulle performance (Rossiter 2015; Woodcock e Johnson 2018). Nel caso del lavoro di piattaforma, la *gamification* incoraggia un costante auto-monitoraggio delle proprie prestazioni sulla base di misure, valutazioni numeriche e indicatori quantitativi costruiti dalle aziende. Anche nel caso delle piattaforme di consegne esistono prezzi dinamici che incentivano i rider a muoversi verso zone della città con minore

il celebre saggio di Crary (2013), *24/7: Late Capitalism and the End of Sleep*, Londra, Verso Books.

presenza di fattorini connessi. Nel caso di Uber Eats viene applicato lo stesso principio del *surge pricing* presente nel servizio di trasporto privato della stessa azienda: nell'app utilizzata dai corrieri è visibile una mappa aggiornata costantemente in base agli incentivi offerti dal sistema di prezzi dinamici all'interno della città (fig. 4). Tuttavia, a partire dall'osservazione diretta e dall'esperienza di molti lavoratori, tali incentivi raramente raggiungono moltiplicatori superiori a 1.5 e spesso non vengono tenuti in considerazione dai corrieri. Come mi spiega una rider, infatti:

> se mettono un incentivo alto sulla mappa di Uber Eats significa che lì non ci sono rider attivi in quel momento, ma molto probabilmente non ci sono nemmeno molti ristoranti e ordini da svolgere. Cioè, sappiamo meglio noi dove ci conviene stare che la app (Franca, Torino, 27 anni).

Tali parole introducono un tema importante che verrà ripreso più avanti, ovvero l'interpretazione del lavoro degli algoritmi da parte dei lavoratori. Come vedremo, l'elevata pervasività di numeri e misure sull'attività di lavoro quotidiana non sempre si traduce in un'obbedienza incondizionata alle indicazioni fornite dai software: quella espressa da Franca è solo una delle modalità con cui i lavoratori tentano di battere in astuzia gli algoritmi o decidono di rifiutare di aderire alla logica della *gamification*.

Infine, la notevole pervasività di numeri e misure sull'attività del lavoratore, se da un lato ha un forte impatto sulla quotidianità e sulla performance del lavoratore, concorre anche al processo di invisibilizzazione della forza lavoro umana – che alcuni definiscono «offuscamento socio-tecnico» dei lavoratori (van Doorn 2017; Gray e Suri 2019). Nascosta dietro codici, misure, standard o semplici icone visualizzabili sul proprio schermo, la forza lavoro diviene invisibile, superflua e immediatamente fungibile. Secondo Niels van Doorn (2017) è l'architettura stessa delle piattaforme digitali a degradare il lavoro vivo come una merce abbondante, misurabile e facilmente sostituibile. Il carattere fungibile e superfluo del lavoro vivo è quindi orchestrato dalla stessa organizzazione digitale, che mira a massimizzare lo stock potenziale di lavoratori da avere sempre a disposizione, così da poter contare su un surplus di popolazione di riserva sostituibile e intercambiabile, come discuteremo nei prossimi capitoli. L'impiego di tecniche numeriche e algoritmiche di comando e controllo del lavoro contribuisce anche a rendere i lavoratori invisibili ai clienti dei servizi

offerti, così come agli sviluppatori dei programmi e ai manager delle aziende. Ovviamente, il grado di sostituibilità del lavoratore cambia a seconda del servizio offerto e se è molto elevato nelle piattaforme di *delivery* o di *ride-hailing*, lo è molto meno in piattaforme che si occupano di lavoro domestico e di cura, come Helpling, in cui è necessario un maggiore livello di fiducia nelle relazioni interpersonali tra i clienti e i prestatori di servizi.

2.3. *Algoritmi ad alta velocità*

Dopo il battesimo piemontese, inizio a settarmi anche sulla nuova città, Bologna. Rispetto a Torino, qui le distanze sono più ridotte e in pochi giorni ho già memorizzato le arterie stradali più comode per muoversi rapidamente e raggiungere i diversi quartieri in poco tempo. La maggior parte degli affari si muove a partire dal centro della città, il che non mi dispiace affatto. Nonostante a «Bologna ogni strada c'è una buca» – come scriveva Lucio Dalla – trovo estremamente piacevole percorrere i suoi vicoli in sella alla mia bici e scoprirne ogni volta nuovi anfratti; oppure partire dal centro e fermarmi su uno dei ponti ferroviari a osservare l'orizzonte, e poi prendere la rincorsa e sfrecciare giù verso la Bolognina o la Cirenaica. Ho sempre pensato che Bologna sia una città a misura di bicicletta, se non fosse per il bisogno di molti suoi abitanti di guidare Suv ed acquistare auto sempre più ingombranti. Dopo le prime esperienze, noto che il chilometraggio indicato nella app, quando l'itinerario avviene all'interno delle mura del centro storico, è molto spesso falsato per via di sensi unici, vicoli e zone pedonali, e risulta decisamente più elevato del necessario, soprattutto per chi si muove in bicicletta. Ad esempio, una corsa che risultava di 3.8 chilometri, retribuita 4.11 euro, l'ho portata a termine percorrendo solo circa 500 metri tagliando dai vicoli in contromano. Ciò – oltre a rappresentare una buona notizia per i ciclo-fattorini bolognesi – conferma che per molti rider l'app di navigazione di Uber risulta inaffidabile, anche perché non è dotata della funzione 'a piedi' come Google Maps o Waze, indispensabile per chi non conosce ancora la città e vuole muoversi in fretta. Occorre prestare sempre attenzione e avere molta cura della propria produttività per incrementare il rendimento. Ogni dettaglio è da calcolare e il pericolo di un contromano a tutta velocità è il pane quotidiano per chi è desideroso di avere introiti decenti.

A tal proposito, un altro importante processo legato all'uso di

strumenti digitali nell'organizzazione del lavoro di piattaforma è la progressiva intensificazione del lavoro, intesa sia come accelerazione dei ritmi di lavoro, che come pervasività del lavoro stesso nella vita dell'individuo. Come si è descritto poc'anzi i sistemi di *ranking* hanno un ruolo importante nello stimolare la performance del lavoratore, che nel caso di piattaforme come Glovo e Deliveroo, è costretto a lavorare il più possibile per evitare di venire penalizzato nella fase di prenotazione degli slot lavorativi. Va premesso che l'accelerazione dei ritmi di lavoro tra i rider è innanzitutto prodotta dall'introduzione del cottimo come forma retributiva: sul salario dei lavoratori di Glovo e Deliveroo pesano il numero di consegne effettuate e quindi la quantità di chilometri percorsi all'interno di uno slot da un'ora di lavoro. Pertanto, il rider è fortemente incentivato a fare più consegne possibile e a correre a più non posso per evitare di ritrovarsi con un salario misero principalmente a causa del cottimo – come ha ribadito Woodcock (2020) in una ricerca simile svolta in Inghilterra. Fatta questa indispensabile premessa, però è possibile sostenere che la stessa architettura digitale delle piattaforme favorisca un'intensificazione del lavoro e un'accelerazione dei ritmi, tramite l'introduzione di sistemi di valutazione delle performance o di incentivi per la produttività. In Glovo, a differenza di Deliveroo, il punteggio del rider è calcolato anche in base alle valutazioni dei clienti e a un indicatore che misura l'efficienza del rider, cioè il numero di consegne svolte in un arco di tempo di attività sulla piattaforma.

> Se prenoti gli slot per due ore puoi facilmente fare circa cinque ordini, diciamo almeno cinque ordini in due ore. Quindi, se fai meno, come tre ordini o due, o uno può anche capitare, allora la tua efficienza scende e quindi di conseguenza anche il tuo ranking si abbassa. Questo è il modo in cui è gestita la cosa (Abdul, Bologna, 32 anni).

Ciò ovviamente costringe il lavoratore a ritmi serrati, lo espone a maggiori rischi per la propria salute e sicurezza, e produce un forte stress, come spiega Abdul, soprattutto a partire da quando in Glovo è stato eliminato il minimo orario garantito e si sono abbassati gli introiti:

> Si è assolutamente costretti a lavorare il più possibile e più in fretta. E ciò può essere anche pericoloso, ovviamente, per la sicurezza in strada. In realtà, all'inizio c'era una buona paga e non era così stressante, ma ora è così stressante, sei costretto ad andare sempre velocissimo. Pensa che i miei chilometri percorsi sono molti più di prima, ma comunque la paga rimane

> molto inferiore. Ultimamente è una grande delusione, ma si continua a lavorare, anche se le nostre condizioni di lavoro stanno peggiorando. Avevamo una paga minima oraria, ma ora non più. Solo se si ricevono ordini si viene pagati (Abdul, Bologna, 32 anni).

Se, come descritto poco sopra, l'architettura digitale delle piattaforme di *delivery* come Glovo e Deliveroo incentiva i rider a lavorare il più possibile per guadagnare punteggi e garantirsi gli slot lavorativi futuri, ciò da solo mette in crisi la retorica della collaborazione flessibile e volontaria con cui tali piattaforme si presentano e attraggono forza lavoro. A fronte di un meccanismo che obbliga i rider a offrire più disponibilità di ore possibile, pertanto, è possibile parlare di una professionalizzazione del lavoro dei *platform workers* e di fidelizzazione alla piattaforma, cioè di un circolo vizioso che inevitabilmente porterà gradualmente ad escludere dalla possibilità di impiego tramite l'app i lavoratori più occasionali (con punteggi più bassi) e a favorire invece quelli più assidui (con punteggi più elevati). Per i rider assidui, per coloro che svolgono tale impiego in maniera continuativa poiché dipendenti economicamente da quel salario – come qui nel caso di Dinkar e José –, lavorare il week-end è una scelta obbligata per evitare poi di venire penalizzati nei punteggi e quindi nella prenotazione degli slot successivi:

> Il punteggio dipende dalla persona, da come sta lavorando. Ti faccio un esempio: nel fine settimana è molto importante lavorare, il sabato e la domenica. In questi giorni ci sono molte più richieste di ordini e quindi è praticamente obbligatorio lavorare nei fine settimana. Se si lavora in questi giorni si ottiene un buon punteggio, altrimenti no. Nei giorni feriali è una tua scelta, se sei libero puoi lavorare nei giorni feriali, se non sei libero, se sei impegnato con altri lavori, non è così obbligatorio lavorare per avere un buon punteggio (Dinkar, Bologna, 24 anni).

> Con Glovo il fine settimana dovevi lavorare per forza, perché è un criterio di valutazione e se scende, scende tutto il punteggio e poi non trovi slot la settimana dopo. Poi conta anche le consegne che hai fatto. Quindi sei per forza costretto ad avere un po' di fortuna sui clienti che ti mettano una buona valutazione e a lavorare sempre nel week-end. Se vuoi andare in discoteca il fine settimana non ci puoi andare perché devi lavorare. Alla fine, sei non solo spinto a lavorare di più, ma proprio obbligato, e pure a fare la faccina contenta col cliente (José, Bologna, 30 anni).

Quanto può risultare nella quotidianità dei lavoratori è un *work-life balance* totalmente dissolto, in cui la distinzione tra tempo libero e tempo di lavoro non solo è sfumata, ma del tutto sbilanciata gerarchicamente a favore del secondo. Non solo, come Dinkar e José, molti rider non occasionali devono rinunciare al fine settimana e alle festività come precondizione necessaria a garantirsi sufficienti ore di lavoro, ma spesso anche l'organizzazione quotidiana della giornata lavorativa può divenire tutt'altro che semplice e tutt'altro che flessibile. Infatti, ad esempio, nel caso di Deliveroo si è sottolineato come i rider possano concorrere in altro modo all'accesso agli slot lavorativi, mettendosi in competizione nel caso la piattaforma decida di aprire delle sessioni in caso di particolare carenza di rider o di numerose rinunce di chi aveva già prenotato lo slot. Essere lavoratori *potenziali* significa essere impossibilitati a pianificare le proprie giornate. Come si evince dalle parole di alcuni lavoratori intervistati, la conciliazione tra vita e lavoro, cioè tra tempo di lavoro e tempo libero, viene completamente destabilizzata nel caso il rider abbia la necessità di ottenere altre ore oltre a quelle già prenotate (nelle piattaforme con prenotazione degli *slots*):

> Di solito, all'incirca 40 minuti prima dell'inizio di una sessione puoi essere fortunato e trovare lo slot libero, perché contemporaneamente ci sono quegli altri lavoratori che dovrebbero lavorare a cui arriva la notifica che devono iniziare e se non vogliono allora cancellano i turni. O se no è l'azienda, che se si rende conto che non ha abbastanza lavoratori, smolla i turni in modo tale che si aprano posizioni. Questo che cosa significa? Significa che tu *non puoi organizzare le tue giornate*. Cioè sei completamente in balìa di questo meccanismo. A me capita tutti i giorni, quindi è difficile riuscire ad organizzare le giornate perché sei intanto attaccato al cellulare, e poi non sai se devi o non devi lavorare (Alessandro, Bologna, 29 anni).

> Prima di ogni turno si possono aprire degli slot. Quello che fa il rider che è stato assunto da poco e vuole aumentare il punteggio e vuole iniziare a lavorare di più, deve stare col telefono in mano la maggior parte del tempo della propria giornata e dare un'occhiata una volta ogni tanto, e appunto se si liberano degli slot sul calendario, che ne so, se si è oscurato il cielo che piove, ecco, quello di solito è il momento clou in cui tre o quattro ore le trovi, tra le 5 e le 6 del pomeriggio per attaccare a lavorare la sera. Per cui è sempre una rincorsa, un po' una gara, insomma, a *chi ha il dito più veloce* o a chi lavora di più e che crea un po' un sistema vincolante tra la piattaforma e il lavoratore che in realtà non è poi così libero di lavorare quando gli pare (Francesco, Bologna, 26 anni).

Quindi, dal punto di vista del *work-life balance*, per i rider del *food delivery* la ridotta capacità di pianificare il lavoro può diventare un ostacolo per riuscire a bilanciare in modo equilibrato lavoro e tempo libero. Come evidenziano le interviste, questo meccanismo di organizzazione digitale delle prenotazioni dei turni mette in competizione i rider uno con l'altro e li costringe ad avere un rapporto compulsivo con il telefono e con il trascorrere del tempo.

> Di solito il lavoratore mediamente ha un rapporto con il telefono ossessivo compulsivo. Cioè, è costretto a stare attaccato al cellulare per riuscire a raccattare quelle ore che non ha. Perché la app ti invia una notifica, è vero, che però non basta. Cioè nel senso, nel momento in cui ti arriva la notifica, magari c'è anche un ritardo rispetto alla liberazione di quelle sessioni che ti notificano, allora tu devi stare attaccato al cellulare a prescindere dalla notifica, negli orari chiave (Giuseppe, Torino, 28 anni).

L'interazione continua con il proprio telefono è una costante nella giornata del rider, dalla prenotazione degli slot allo svolgimento delle consegne. In molti momenti del lavoro di campo – sia di osservazione che di diretta partecipazione al lavoro – è emerso un rapporto ossessivo col proprio dispositivo mobile, lo *smartphone*. Come quando incontro Francesco, giovane attivista di Riders Union Bologna, neolaureato e rider di Deliveroo dal 2017. Iniziamo a parlare del più e del meno, poi lo incalzo per sondare le sue disponibilità a registrare un'intervista in uno dei giorni a venire. Mentre fa mente locale ad alta voce sui propri impegni suona il telefono, la sua faccia sbianca e, con la rapidità degna di un pistolero, Francesco estrae il dispositivo e prontamente clicca sulla notifica della app di Deliveroo che appare sul display. È l'ora in cui si potrebbero aprire dei turni di lavoro nella sessione che sta per cominciare, nel caso qualcuno si fosse cancellato da un turno già prenotato il lunedì precedente e lui ha bisogno di ore di lavoro. La vulnerabilità del lavoratore è evidente nel senso di insicurezza che colpisce l'individuo, che non solo è costretto ad obbedire ad ordini impersonali impartiti tramite gli algoritmi, ma vede anche il proprio tempo di vita in balìa di eventi che sfuggono al proprio controllo.

Dal lavoro di campo è emerso come la maggior parte del tempo speso in strada dai rider sia di attesa degli ordini e come la forza lavoro attiva sia costantemente sotto-impiegata. Soprattutto nelle piattaforme dove vige il *free-login* (come Uber Eats, poi imitata da altre piattaforme come Deliveroo), ma anche in quelle con sistemi di prenotazione dei

turni orari (Glovo, Deliveroo), il lavoratore si trova costretto a lunghi tempi morti di attesa, in cui la concentrazione deve restare elevata e in cui rimanere disponibile ad attivarsi immediatamente, senza ricevere alcun compenso e senza avere alcuna certezza di impiego. Pertanto, è possibile parlare di *one-sided flexibility*, ossia di una flessibilità imposta ai lavoratori in termini di disponibilità al sottoimpiego che per le aziende si traduce in grande libertà di gestione della forza lavoro. Il concetto di *one-sided flexibility* (Taylor 2017), così come quello di *dispotismo flessibile* (Wood 2020), segnalano infatti il requisito di un lavoratore di essere disponibile con un preavviso molto breve, senza la garanzia che il lavoro sarà effettivamente disponibile. Nel lavoro di piattaforma le aziende abusano di questo tipo di flessibilità, trasferendo il rischio sui lavoratori, senza che questi ottengano benefici dall'accordo flessibile.

Inoltre, non solo la ciclicità e la volatilità dei mercati delle piattaforme di servizi urbani vengono scaricate interamente su chi presta i propri servizi, ma la 'flessibilità' consente alle aziende anche la possibilità di sospendere a tempo più o meno indeterminato gli account dei lavoratori e licenziarli senza apporre alcuna chiara giustificazione. Tanto nelle piattaforme di *food delivery* quanto in quelle di *ride-hailing*, succede con frequenza che i lavoratori e le lavoratrici subiscano disattivazioni arbitrarie degli account. A molti conducenti di Uber incontrati a Buenos Aires è capitato di trovare l'account sospeso per supposte violazioni dei termini e delle condizioni, i cosiddetti ToS delle aziende. Tali norme sono rivolte a sanzionare comportamenti illeciti da parte dei conducenti, dal gonfiare le tariffe a utilizzare account falsi o per conto di terzi, ma anche azioni penalmente perseguibili come furti e molestie sessuali. Tale operazione è in genere talmente opaca e arbitraria, che spesso il lavoratore viene espulso dalla app senza nemmeno saperne la ragione e senza aver diritto di replica. Come negli *screenshot* mostrati da alcuni *drivers*, Uber manda un messaggio automatico ai propri conducenti espulsi dalla app in cui comunica la sospensione dell'account:

> Ti informiamo che abbiamo individuato nel tuo account delle attività irregolari che violano i termini e le condizioni dell'applicazione. Dovuto a ciò, l'account è stato disattivato. In Uber ci sono 'Termini e Condizioni' e 'Guide della Community' che stabiliscono le linee guida che devono essere rispettate, dato che sono rivolte ad assicurare la sicurezza dei soci conducenti e dei passeggeri [trad.] (fig. 5).

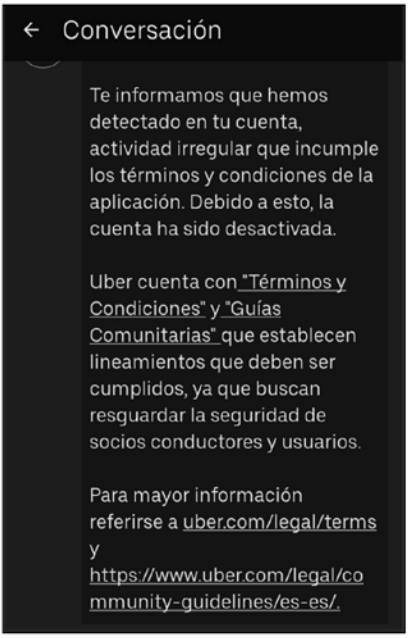

Figura 5. *Il messaggio automatico di disattivazione di Uber.*

Figura 6. *La conversazione tra un conducente e la pagina di Uber.*

Come raccontato da chi ha subito direttamente delle disattivazioni arbitrarie, Uber si rifiuta sistematicamente di dare spiegazioni ai conducenti in merito al blocco dell'account. Semplicemente, l'azienda dichiara di non essere tenuta a farlo, perché spiegare il motivo della sospensione violerebbe a sua volta le norme sulla privacy[12]. Un

[12] Eppure, il tema stesso della privacy viene trattato in modo diverso dalle aziende a seconda del proprio comodo. La società italiana Foodinho (gruppo Glovo) è stata condannata dal Garante della Privacy nel 2021 a una pena pecuniaria di oltre 2mln di euro proprio per aver violato i diritti dei rider in merito alle norme sulla riservatezza che riguardano punteggi e *ranking*. Inoltre, alcuni sindacati metropolitani (in particolare Riders Union Bologna in un post del febbraio 2020) hanno denunciato come le piattaforme rendano pubbliche informazioni sensibili dei e delle rider (dati anagrafici e numeri di telefono personali) che potrebbero venire utilizzati dai clienti al di fuori del contesto lavorativo senza il consenso degli interessati.

conducente il cui account è stato disattivato ha contattato l'azienda tramite la pagina Facebook ufficiale per avere maggiori informazioni sulla ragione della propria sospensione, ma la risposta di Uber è stata: «sappiamo che desideri avere maggiori dettagli in merito, tuttavia, siamo costretti a limitazioni dalla nostra clausola di riservatezza» (fig. 6). L'account è stato sospeso a tempo indeterminato, ma al malcapitato lavoratore non è dato sapere nemmeno il motivo.

2.4. *Asimmetrie informative*

Una delle prime sere di lavoro e già mi capita una disavventura. Giungo davanti al locale per prelevare l'ordine da portare al cliente, ma lo trovo completamente chiuso. Saracinesca abbassata, è il giorno di chiusura settimanale. Avvio nell'app il percorso per segnalare un problema legato a un ordine, ma non trovo la possibilità di indicare che il ristorante è chiuso. L'opzione più contigua al mio caso sarebbe selezionare «non riesco a trovare il ristorante», cosa che però tradirebbe la realtà dei fatti e che mi farebbe pure passare per idiota. Decido allora di chiamare il numero di assistenza: una voce preregistrata annuncia che risulta un ordine in corso e mi invita a rimanere in attesa per parlare con un operatore. Nessuna risposta. Riprovo a chiamare, ma a questo giro non parte nemmeno la registrazione e la chiamata rimane muta. Dato lo scarso successo, mi piacerebbe almeno confrontarmi con un collega per chiedere un parere, ma la strada è deserta e siamo in un vicolo in cui non ci sono altre attività aperte. Aspetto ancora qualche minuto e dopo l'ennesimo tentativo al telefono mi decido quindi a cancellare l'ordine, rinunciando a mettermi in contatto con l'assistenza e temendo che tale trappola possa purtroppo rimbalzare ad un altro rider. Chissà poi se avviseranno il cliente, o se invece ne sia già al corrente. Torno sui miei passi e attendo la prossima consegna.

Come in questo caso, durante la quotidianità del lavoro emergono spesso degli squilibri nell'efficienza e delle differenze nella distribuzione delle informazioni che si possono definire con il concetto di *asimmetrie informative*. In molti modi risulta evidente come la stessa architettura digitale delle app delle piattaforme sia diseguale. Anzitutto, dall'analisi del processo lavorativo – tanto nelle piattaforme di *food delivery* quanto in quelle di trasporto – si evince una grossa differenza tra lavoratori e clienti, cioè tra *providers* e *requesters*, rispetto alla somministrazione delle informazioni fornite dall'azienda. Maggior attenzione è rivolta

al cliente che utilizza il servizio, mentre con il lavoratore la comunicazione di informazioni è ridotta al minimo necessario a svolgere la mansione. Come in Uber l'autista non è a conoscenza di prezzo e luogo di arrivo della corsa al momento della prenotazione di un viaggio, ma il passeggero sì, così nelle app del *food delivery* al rider sono indicati solo luogo di ritiro e di consegna, mentre il cliente ha accesso alla posizione geo-localizzata del fattorino, che può controllare e visualizzare in tempo reale sul proprio dispositivo comodamente da casa. La scarsa somministrazione di informazioni ai conducenti, rispetto al cliente, emerge dalla semplice osservazione di una corsa tramite Uber e dei meccanismi interni alla app. Ad esempio, spiega un conducente della Provincia di Buenos Aires:

> non so nemmeno quando gli utenti mi valutano e chi lo ha fatto. Non so quale sia la destinazione finché il passeggero non sale in macchina. L'app ti dice solo più o meno dove, la zona, ma è per esempio Capital Federal, quindi tutta la capitale. Se vai ad Avellaneda, ti dice viaggio ad Avellaneda, o viaggio a Villa Satellite, te lo dice prima di accettare il viaggio. Se sono viaggi lunghi di più di 40 minuti ti dice più di 40 minuti di corsa. Nel tuo caso ora potrebbe essere che stavi andando da qualsiasi parte nella Capitale. E non ti dice nemmeno il prezzo, quello solo quando scende il passeggero. Quando accettiamo una destinazione non sappiamo quanto verremo pagati. È abbastanza folle, ma funziona (Federico, Buenos Aires, 32 anni)

A differenza che al conducente, al passeggero vengono invece indicati subito in fase di prenotazione della corsa l'importo del viaggio e la posizione aggiornata dell'auto in arrivo. Il disciplinamento dei conducenti si verifica prevalentemente proprio attraverso il dosaggio e filtraggio delle informazioni disponibili, che vengono fornite al lavoratore solo gradualmente e spesso sotto forma di premi. Nell'app di Uber Driver, come già anticipato, esistono dei sistemi di *gamification* del lavoro che hanno proprio l'obiettivo di premiare i più meritevoli con maggiori informazioni e servizi dedicati[13]. Ad esempio, esiste un

[13] La *gamification* nel mondo del lavoro di piattaforma può essere anche considerata come una forma di politica del *nudging*. L'impiego dei *nudge* (spintarella, in italiano) serve infatti come stimolo e incentivo più o meno indiretto all'azione: i *nudge*, pertanto, influenzano (spesso in modo paternalistico) l'architettura delle scelte al fine di alterare il comportamento umano, senza apparentemente negare la libertà di scelta degli individui (Thaler e Sunstein 2008: 6). Anche il *surge pricing* di Uber è una forma di

sistema di valutazione che premia i conducenti più virtuosi, chiamato Uber Awards, e li ordina in una scala a punti composta da quattro livelli: Blu, Oro, Platino e Diamante. A ogni livello corrispondono dei vantaggi maggiori che includono: priorità per le corse disponibili, maggiori informazioni sulle corse nelle notifiche di richiesta, supporto tecnico 24/7, sconti per altri servizi di Uber (ma anche buoni per Amazon), cancellazioni flessibili e altri benefit minori[14]. Milena è una conducente di Uber a Buenos Aires da circa un anno, ma è ancora al livello Blu:

> ho avuto un problema con Uber, da un giorno all'altro non mi arrivavano più richieste, forse perché ho una percentuale di accettazione molto bassa, sul trenta per cento. Allora mi sono fatta passare il numero dell'assistenza da un mio amico che anche è un conducente di Uber. Solo che io sono livello Blu e praticamente solo dal livello Oro in su puoi parlare con l'assistenza al telefono. Io ho chiamato lo stesso, ma al telefono mi hanno detto che non potevo chiamare e che posso rivolgermi solo al format di assistenza interno alla app per i problemi, perché sono livello Blu. Cioè posso solo parlare con dei messaggi preimpostati praticamente (Milena, Buenos Aires, 40-45 anni).

Nel caso di Uber Awards le asimmetrie informative vengono impiegate come strumento regolativo della forza lavoro da parte dell'azienda, che può decidere in maniera del tutto arbitraria a chi precludere o meno una serie di informazioni e servizi, con l'unico scopo di fidelizzare la parte più assidua della platea di lavoratori e di accrescere la dipendenza dalla piattaforma agli altri. Una volta stabilita una soglia, l'algoritmo potrà concedere l'accesso a una serie di informazioni solo ai conducenti più meritevoli. Nelle app di *food delivery*, il sistema di gestione delle asimmetrie formative funziona in modo simile. Sebbene non esistano scale di livelli come in Uber Awards, è comunque presente una certa dose di *gamification* del lavoro fatta di punteggi, bonus, traguardi e premi impiegati per sollecitare la produttività della forza lavoro. Inoltre, nel caso dei rider, l'accesso all'assistenza telefonica è pressocché completamente precluso a meno che non si

nudging che permette all'azienda di far fare qualcosa ai propri *driver* (spostarsi verso zone con maggiore domanda) senza obbligarli direttamente.

[14] Per una descrizione dettagliata dei livelli di Uber Awards si veda: www.uber.com/it/it/u/rewards/ (Consultato il 4/07/2022)

stia svolgendo una consegna. Nel caso di Uber Eats, ad esempio, è possibile contattare il call center di assistenza telefonicamente solo nel caso si abbia un ordine in carico, mentre in qualsiasi altro momento (durante le attese o durante i tragitti compiuti una volta effettuata la consegna al cliente) è possibile solo rivolgersi alla chat automatica di assistenza interna alla app. Ricevere unicamente risposte automatiche e non poter parlare direttamente con un operatore provoca spesso un forte senso di frustrazione e di rassegnazione, come nel mio caso e come hanno testimoniato diversi rider che in momenti di necessità non riuscivano a mettersi in contatto con operatori umani, ricevendo unicamente risposte pre-impostate sulla chat di assistenza interna all'app.

Infine, un elemento molto rilevante nel contribuire a costruire un ecosistema asimmetrico e diseguale è quello che riguarda l'immunità delle aziende proprietarie delle piattaforme (van Doorn 2017; Shapiro 2017). Le *companies* si auto-esonerano da ogni responsabilità semplicemente evocando e appellandosi agli algoritmi, cioè negando la propria autorità di fronte alla mediazione di software algoritmici neutrali e disinteressati che svolgerebbero il loro compito meglio di qualunque attore umano (Rosenblat e Stark, 2016). Questo è un esempio della dimensione discorsiva del potere sociale degli algoritmi a cui si accennava nel primo capitolo. Se l'inquadramento contrattuale dei *platform workers* come lavoratori indipendenti fornisce la cornice giuridica necessaria ad esonerarsi dagli oneri sulla forza lavoro, le tecnologie algoritmiche offrono il discorso retorico adatto a sollevarsi da ogni senso di responsabilità verso i lavoratori. Quanto sostengono le aziende è che se l'organizzazione del lavoro viene scientificamente prodotta e gestita da procedure digitali dotate di una razionalità e di una capacità di calcolo superiore a qualsiasi attore umano, allora non è possibile parlare di sfruttamento o discriminazione: tuttavia, le tecnologie algoritmiche non sono affatto artefatti neutrali e razionali, ma il prodotto di scelte umane, come analizzato in precedenza. L'immunità delle aziende, oltre ad agire sul piano retorico e discorsivo, produce anche degli effetti concreti sulla quotidianità del lavoro dei *platform workers*. Se Uber riesce ad attrarre e convincere i lavoratori in cerca di un impiego ricorrendo al mito del 'lavora quando vuoi', dall'altro lato al primo inconveniente li abbandona totalmente a sé stessi. Un incidente, una multa, un infortunio o un qualsiasi altro motivo che giustifichi un'assenza involontaria dal lavoro non vengono assolutamente remunerati né

tenuti in considerazione da Uber. L'azienda californiana è stata più volte criticata e persino sanzionata proprio per la sua politica di totale deresponsabilizzazione nei confronti dei conducenti e per il comportamento vessatorio che adotta nei loro confronti per indurli al lavoro. Tali vicende hanno fatto smuovere le acque persino a San Francisco, dove una dirigente di Uber ha dovuto accoratamente ammettere alcuni sbagli nel rapporto coi lavoratori: «abbiamo sottostimato l'esperienza del conducente e così le relazioni con molti di loro oggi sono logorate. Ora stiamo riesaminando tutto ciò che facciamo per ricostruire quell'amore» (Rachel Holt, ex Uber Teconologies Inc's senior executive, 2017)[15]. Tuttavia, le controversie, i rischi o gli incidenti di percorso che incorrono durante lo svolgimento delle mansioni continuano a venire interamente assunti dai lavoratori. In questi casi l'esperienza del lavoratore si traduce in isolamento: di fronte a imprevisti di qualsiasi genere deve pressoché cavarsela da solo, può tentare di usare la chat incorporata nella app o i numeri di supporto per richiedere assistenza (qualora attivi), ma la maggior parte delle volte, ad esempio di fronte a improvvisi bug del software, si trova a dover risolvere da solo il problema o a chiedere aiuto ad altri colleghi riconosciuti per strada. In molte delle interviste svolte i lavoratori delle piattaforme di *delivery* hanno sottolineato come spesso si verifichino problemi con l'applicazione sul telefono: può succedere che la geo-localizzazione non sia precisa e il rider non riesca ad accedere alla consegna, oppure capita che il software possa dare problemi ed andare in tilt. José racconta la sua esperienza con Glovo:

> Succede milioni di volte che Glovo non identifica bene quando arrivi al ristorante, non identifica la posizione e quindi non arriva al ristorante che tu sei arrivato. Tu hai cliccato che sei arrivato, ma al ristorante non arriva niente, non risulta che sei arrivato. Perché non conta che tu clicchi che sei arrivato, ma conta che la applicazione rilevi che sei arrivato al ristorante. In quel caso devi solo aspettare. Per risolvere, un paio di volte, mi han detto di spegnere e accendere il cellulare, spegni e riaccendi, quante volte l'ho fatto, almeno dieci o molte di più! E non succede solo a me ma anche ad altri che conosco che lavorano insieme a me. Il ristorante ti dice:

[15] Il testo della rassegna stampa tenuta nel 2017 dai dirigenti di Uber Technologies è reperibile online all'indirizzo: www.uber.com/en-LK/newsroom/press-call/ (Consultato il 15/07/2022).

> «ma non c'è l'ordine, non c'è l'ordine». «Ma se sono qui!» «Eh, ma non ce l'ho l'ordine, non mi risulta nella app», perché il ristorante non può dare l'ordine finché la app non vede che sei arrivato. E tu intanto perdi tempo (José, Bologna, 30 anni).

In questo e molti altri casi, si osserva l'indispensabilità del lavoratore umano nel momento in cui sia necessario un intervento correttivo e come, talvolta, l'organizzazione algoritmica possa rappresentare una complicazione più che una semplificazione e automazione dei passaggi nel processo lavorativo. Nel caso di Josè come in molti altri, a volte è necessario un intervento da parte degli operatori umani della piattaforma per risolvere un problema creato dall'infrastruttura digitale. Eppure, nella maggior parte dei casi in cui si presenta un inconveniente – solo per citarne alcuni tra i più frequenti: il locale dove prelevare l'ordine è chiuso; la posizione del locale è errata o non è indicato il nome/civico corretto dell'attività; il cliente non ha la somma esatta da pagare, ecc. – è il rider, con il suo ingegno tipicamente umano, a doversela cavare da solo visto che la piattaforma non si fa carico di questo tipo di problemi quotidiani. Pertanto, riguardo il rapporto uomo-macchina nelle piattaforme digitali, è possibile concludere che il versante umano – ossia, il lavoro vivo di muscoli e cervello del lavoratore – ricopre un ruolo indispensabile per completare il lavoro algoritmico dei software. All'attore umano resta soprattutto il lavoro sporco, ovvero il compito di risolvere problemi ed affrontare imprevisti che la macchina da sola non è in grado di fronteggiare.

Il focus sulla distribuzione delle informazioni permette quindi di giungere alla conclusione che lo stesso design delle piattaforme sia asimmetrico. In fondo le piattaforme non esprimono altro che la continua relazione, collaborazione e coordinamento gerarchico tra un «nucleo del sistema stabile e programmabile» e un'ampia gamma di «componenti periferiche modulari e variabili» (Baldwin e Woodard 2008: 3)[16]. Shapiro (2017) riconosce la genesi delle asimmetrie nel modo in cui le aziende della *gig-economy* esercitano un tipo di controllo protocollare sui flussi di dati e informazioni: ovvero, attraverso

[16] Sotto tale luce le piattaforme assumono alcune caratteristiche simili ad una infrastruttura: hanno un aspetto intrinsecamente relazionale, contingente, situato e processuale che coordina le diverse componenti, con un nucleo dotato di feature tipiche delle infrastrutture, ovvero ubiquità, affidabilità, estendibilità e ampia accessibilità (Marrone e Peterlongo 2020; Plantin et al. 2016)

l'utilizzo di protocolli, standard e codici algoritmici le piattaforme si appropriano del flusso di dati e lo rendono inaccessibile all'esterno – con un tipo di generazione di profitto più simile alla «rendita», come aggiunge Srnicek (2017). Inoltre, è proprio la proprietà privata di software e protocolli a permetterne l'uso arbitrario nella disciplina del lavoro, come è anche la principale fonte di legittimazione delle aziende della *gig-economy* nel momento in cui rivendicano di essere meramente imprese di servizi tecnologici per l'intermediazione.

2.5. *Riappropriazioni algoritmiche*

Finora si è prevalentemente delineata l'organizzazione tecnico-algoritmica del lavoro di piattaforma. Lo sguardo era rivolto principalmente all'infrastruttura digitale, alle sue tecniche di funzionamento e alle conseguenze che impone al lavoratore. Spesso nella letteratura internazionale sul *platform labor* il taylorismo digitale appare come una scure inevitabile che pesa sulle spalle dei lavoratori. Manca molte volte uno sguardo che scavi in profondità l'uso che dell'infrastruttura algoritmica ne fanno le lavoratrici e i lavoratori. Dentro e oltre le stesse maglie del controllo delle aziende esistono forme di resistenza individuale e collettiva nei confronti dell'architettura digitale, come anche forme predatorie ancora più subdole che si muovono alle spalle delle app ufficiali. Allo stesso modo, la tecnologia può giocare ruoli ambivalenti: se da un lato senz'altro permette ed accelera meccanismi di sfruttamento e nuove forme di controllo a distanza, dall'altro costituisce anche uno strumento di cui servirsi per usi, riusi e contro-usi a vantaggio dei lavoratori e delle lavoratrici.

L'obiettivo delle prossime pagine, proseguendo l'analisi etnografica multi-situata, è quello di immergersi nell'uso e contro-uso delle tecnologie che i rider delle consegne a domicilio e i conducenti delle app di *ride-hailing* portano avanti quotidianamente nel proprio lavoro con l'obbiettivo di ottenere dei vantaggi, ovvero quelle che definisco come forme di «riappropriazione delle infrastrutture digitali» (Jeffries 2011; Rossiter 2016). Tale concetto richiama molto da vicino quello di «appropriazione tecnologica» che, come riportato in precedenza, nasce in seno agli STS per descrivere i modi con cui gli utilizzatori delle tecnologie tentano di influenzare l'evoluzione delle tecniche oppure operano ribaltamenti in direzione opposta a quanto previsto in fase di progettazione (Eglash 2004; Oudshoorn e Pinch 2008). Il concetto di riappropriazione, invece, in genere è associato a forme

politiche rivolte all'emancipazione, che spesso riguardano la (ri)presa dello spazio, come nel caso del diritto alla città e dei movimenti sociali urbani, ma viene anche impiegato nel caso della riappropriazione di infrastrutture di comunicazione portata avanti in seno all'azione politica (Jeffries 2011). Qui, però, viene inteso in un'accezione che non prevede per forza finalità emancipatorie per definire i comportamenti umani volti a riconquistare una porzione di cyberspazio rovesciandone le regole o approfittando di eventuali falle. In tal senso, come si vedrà, la riappropriazione esprime una forma di agency da parte di chi la mette in pratica. Ciò che lo studio di campo ha evidenziato riguardo alle pratiche di riappropriazione nelle piattaforme è un terreno completamente deregolamentato e informale, dove né le aziende né le istituzioni sembrano pubblicamente spesso nemmeno essere a conoscenza dei fenomeni che si verificano[17].

Nel lavoro di piattaforma la riappropriazione di infrastrutture avviene principalmente tramite forme di hackeraggio o di sabotaggio di funzioni delle app, oppure tramite il contro-uso di strumenti digitali e la condivisione di tattiche tra pari. Tali forme possono seguire logiche di solidarietà e mutuo aiuto tra lavoratori, come invece possono esprimere comportamenti orientati al profitto personale. Pertanto, all'interno del lavoro di piattaforma possono facilmente coesistere pratiche predatorie, di sfruttamento o di egoismo personale, ma anche forme di rifiuto del lavoro, di solidarietà collettiva e di resistenza organizzata all'insicurezza dell'impiego[18]. La tabella II presenta in modo schematico le forme di riappropriazione digitale osservate durante l'etnografia che verranno analizzate in dettaglio, classificate a seconda del tipo di comportamento che tendono ad esprimere, solidaristico o predatorio, e del luogo dove avviene l'azione, ovvero dentro o fuori i confini della app.

[17] Keller Easterling, nel suo celebre saggio sul potere delle infrastrutture *Extrastatecraft* (2014), rivolge l'attenzione a quelle tecniche ausiliarie non ortodosse che possono influenzare lo spazio della tecnica, riconoscendo che meccanismi, pratiche e tattiche non convenzionali degli utilizzatori giocano un ruolo chiave nella ridefinizione dei codici delle infrastrutture. Ciò che suggerisce l'autrice, più in generale, è che in qualche modo lo spazio dove opera il potere delle infrastrutture può talvolta venire ridefinito secondo criteri che esulano gli standard e i protocolli imposti.

[18] Come si discuterà a partire dal terzo capitolo del libro, tale intreccio tra logiche e condotte di azione diverse e apparentemente contraddittorie è alla base dell'idea di «ethos barocco» sviluppata da alcuni studiosi latinoamericani (Echeverrìa 1998; Gago 2014).

Tab. 2. *Forme di riappropriazione digitale nelle piattaforme di ride-hailing e di food-delivery.*

	Pratiche predatorie (market-oriented)	*Pratiche solidali*
ON the app	Bot a pagamento Truffe e *phishing* Comportamenti impropri	Tattiche scelta corse Contro-uso di tools digitali Condivisione ore/account
OFF the app	Mercato nero degli account Caporalato digitale	Uso dei social media Scioperi digitali

Fonte: elaborazione dell'autore.

Tali pratiche di intromissione industriosa nei meccanismi organizzativo-algoritmici delle app possono esprimere forme variegate di riappropriazione a seconda dal grado di rimaneggiamento dell'infrastruttura digitale. Riprendendo la classificazione che Eglash (2004) propone sulle forme di appropriazione tecnologica è possibile osservare le pratiche di riappropriazione algoritmica in relazione al loro livello di intrusività nell'organizzazione algoritmica del lavoro. Tali livelli sono disposti lungo un continuum che vede ai due poli opposti il semplice consumo tecnologico da parte degli user, da un lato, e la totale reinvenzione e (ri)produzione degli artefatti, dall'altro. Ad un primo gradino della scala dell'appropriazione tecnologica ci sono le forme di *reinterpretazione*, cioè quelle che operano un cambio solo nell'associazione semantica assegnata a un artefatto. Può essere il caso, come vedremo, di alcuni tipi di tattiche elementari per scegliere le corse e tentare di migliorare la propria produttività. Al livello intermedio del continuum ci sono le pratiche di *adattamento*, che sono senza dubbio quelle che vanno per la maggiore nel mondo della *gig-economy*. Si tratta di forme di appropriazione tecnologica che adducono una trasformazione sia nell'associazione semantica dell'artefatto sia soprattutto nell'uso che se ne compie. Di questo ampio gruppo fanno parte certamente il contro-uso di tools digitali, come quello impiegato dai conducenti in Argentina per selezionare le corse, o l'utilizzo di account non propri. Il continuum di Eglash termina con le forme di *reinvenzione* della tecnologia, laddove il rimaneggiamento da parte degli utilizzatori cambia la stessa struttura degli artefatti. Può essere questo il caso della vendita di bot per l'auto-assegnazione degli slot lavorativi tra i rider in Italia o di alcune pratiche sperimentate dai rider del *food-delivery* in seno agli scioperi che riutilizzano la stessa

app usata per lavorare al fine di rallentare e intralciare il servizio della piattaforma.

Tab. 3. *Riappropriazione delle infrastrutture lungo il continuum consumo-produzione*.

Reinterpretazione	**Adattamento**	**Reinvenzione**
Cambio nell'associazione semantica.	*Cambio a. semantica e uso*.	*Cambio a. semantica, uso e struttura*.
Es: Tattiche elementari per la scelta delle corse	Es. Contro-uso tools digitali; account falsi; multi-apping.	Es. Bot; scioperi digitali

Fonte: elaborazione dell'autore sulla base di Eglash (2004).

Questo intreccio di fenomeni di riappropriazione tecnologica è emerso attraverso l'osservazione in profondità dell'universo di pratiche banali, discrete e spontanee della quotidianità del lavoro. È al pari di un fenomeno ordinario e dato per scontato che ho analizzato il rapporto tra lavoratori e organizzazione algoritmica, tra utilizzatori e artefatti tecnologici, tenendo a mente che il «quotidiano» è sempre un qualcosa che «nell'intimo delle situazioni che conosciamo (come il lavoro e gli svaghi), all'interno delle diverse forme di aggregazione (dalla famiglia ai partiti, passando per le associazioni), nel quadro delle varie istituzioni (scuole, amministrazioni, organizzazioni), sfugge a un ordine puramente meccanico e predeterminato» (Maffesoli 1989: 317). Ed infatti, come suggerisce Kitchin (2017: 26), studiare gli algoritmi, come questi influenzino le scelte e come ne siano a loro volta influenzati, significa anche esplorare i modi in cui nella vita quotidiana «le persone resistono, sovvertono e trasgrediscono il lavoro degli algoritmi, o li riutilizzano e li reimpiegano per scopi che non erano originariamente previsti». L'esperienza dei lavoratori risulta infatti spesso molto distante dalla standardizzazione dei comportamenti che gli algoritmi dovrebbero stabilire e di cui hanno bisogno per valutare le performance. I fenomeni esplorati nelle prossime pagine suggeriscono che l'organizzazione digitale del lavoro e le sue infrastrutture possono essere facilmente oggetto di falle o rimodellamenti. Tra le maglie delle app possono esistere intercapedini in cui i soggetti ritagliano una propria autonomia di azione, frequentemente a scapito dei propri colleghi che non utilizzano simili strategie.

2.6. *Tutti contro tutti: i bot delle piattaforme*

Se, stando alla retorica delle aziende, chi è impiegato nelle piattaforme è un lavoratore autonomo, allora si suppone che qualsiasi azione egli possa compiere per migliorare la propria performatività e competitività sia consentita. Questa sembra una delle regole non scritte sui contratti della *gig-economy*, perché dietro le sue quinte esiste un mondo sotterraneo pieno di offerte e opportunità per migliorare la produttività e incrementare i guadagni in modo non sempre del tutto lecito. Un sistema particolarmente diffuso nel mondo delle piattaforme di consegne a domicilio, non solo in Italia, è quello di software a pagamento per l'auto-assegnazione di turni di lavoro che vengono denominati comunemente bot. Ciò funziona solo per piattaforme che utilizzano i sistemi di prenotazione degli slot lavorativi basati sul punteggio e non in quelle dove vige il *free login*, come Uber Eats. I *bot* (abbreviazione di robot) sono in informatica dei programmi che accedono alla rete utilizzando gli stessi canali degli utenti umani e che vengono in genere impiegati in relazione a diversi tipi di servizi online ricoprendo prevalentemente la funzione di automatizzare compiti complessi o ripetitivi per gli utenti, oppure quella di confondersi tra gli utenti umani come avviene nei social network e nel mondo del *gaming*. Nel caso delle piattaforme di *food delivery*, i bot sono sia gli attori non umani che rispondono alle chat dell'assistenza, che questi piccoli programmi illeciti che sostituiscono i rider nel prenotare le sessioni. Tali software garantiscono ai lavoratori con scarsi punteggi di ottenere decisamente più *shifts* rispetto a quelli resi disponibili dalla app e, come nel caso che segue, sono spesso una scelta obbligata al fine di ottenere ingressi sufficienti.

Ogbe è un giovane ventottenne nigeriano, di Lagos, e dal 2018 lavora nel *food delivery* a Torino. Lo conosco nella piazza dello sciopero nazionale dei riders nel marzo 2021. «Ho iniziato con Uber, il peggiore, ora sono con Glovo e Just Eat e le cose vanno meglio», mi spiega. Tuttavia, è uno dei tanti che utilizza il bot, una delle tante hacking app per l'auto-assegnazione di slot di lavoro, «altrimenti non mi basterebbero quelle che mi danno in base al punteggio». Paga 45 euro al mese per avere sul proprio telefono un'applicazione attiva in background che prenota automaticamente le sessioni che si liberano. I costi di questi bot sono scesi nell'ultimo periodo, ed hanno iniziato a diffondersi dei meccanismi premiali di fidelizzazione, se ad esempio un corriere invita un amico a provare l'app, replicando di fatto lo

stesso meccanismo di scala impiegato dalle piattaforme. Gli chiedo di più: ogni mese deve effettuare un bonifico, a un conto italiano, ma il cui numero cambia periodicamente. «Dev'essere qualcuno dentro l'azienda, perché conosce bene il metodo di funzionamento. Ho provato anche io a sviluppare un software, ho sentito degli amici che vivono negli USA che sono programmatori. Ma non ci sono riuscito». Sicuramente, almeno l'azienda ne dev'essere a conoscenza, sostiene Ogbe. Gli chiedo come abbia avuto il contatto: «Guarda che qui a Torino, il 90% dei rider di Glovo, ma anche Just Eat, utilizza questi bot. Altrimenti non lavori. Per quelli che hanno un buon punteggio non serve il bot. Ma per tutti gli altri è fondamentale». Effettivamente basta fare delle semplici ricerche sul web o chiedere in giro tra i corrieri più esperti per avere delle informazioni per canali diretti tramite cui acquistare i bot. I più utilizzati, anche a livello internazionale, sono i software che interagiscono con l'app di Glovo e che garantiscono di ottenere ore di lavoro anche per chi abbia i 'punteggi di eccellenza' più bassi. Vengono diffusi tramite canali Telegram o Reddit, poiché garantiscono sicurezza e anonimato per i venditori, oppure tramite altri social networks o siti online, come la versione di un bot per Glovo, chiamato GlovoBot, che può essere acquistato tramite un sito con dominio registrato in Polonia: 40 euro al mese, oppure, 200 euro all'anno[19]. Alternativamente, si può incontrare qualcuno di persona: «c'è un ragazzo che ti spiega come funziona e te lo installa, poi paghi a lui oppure fai il bonifico», mi spiega Khan raccontandomi di un giovane pakistano che sta facendo girare un bot per Glovo a Torino principalmente tra i suoi connazionali. Il funzionamento è abbastanza semplice: il software che resta attivo in background sul proprio telefono continua ad aggiornare le pagine del calendario e clicca automaticamente sugli slot ogniqualvolta se ne liberi uno. Come mi spiega Ogbe mostrandomi lo schermo, il rider può scegliere quando cercare turni liberi e se accaparrarsi anche gli slot in corso, ma per il resto è il software ad agire in autonomia. Ogbe confida che il bot di Glovo gli assicura una decina di ore di turno a settimana, quando prima erano poco più di un paio le ore che l'app permetteva di assegnare sulla base del suo punteggio. Nella schermata si vedono al centro i turni di lavoro presi dal bot per la giornata in corso (26 marzo), mentre in basso sono elencate le operazioni del software alla ricerca

[19] Il sito di GlovoBot: www.glovobot.com/it.html (Consultato il 2/09/22).

di ore di lavoro per la settimana seguente. In modo simile, ma con un'interfaccia ancora più semplificata, agisce anche GlovoBot. Questi tipi di programmi digitali hanno iniziato a diffondersi tra l'autunno del 2020 e i primi mesi del 2021 in concomitanza con quello che la maggior parte dei rider incontrati ed intervistati hanno descritto come un momento di drastico peggioramento delle condizioni di lavoro e di riduzione della domanda di lavoro. Ciò è stato dovuto principalmente al contratto nazionale 'pirata' firmato da Assodelivery e Ugl nel novembre del 2020, che ha apportato una riduzione negli importi delle consegne, e al grande reclutamento di nuovi rider avvenuto durante le seconde ondate di restrizioni che hanno colpito l'Italia a causa dell'emegenza sanitaria del Covid-19. Ciò ha comportato per i rider di Glovo e Just Eat che trovare slot di lavoro liberi diventasse molto più difficile che in precedenza, soprattutto per chi non possiede punteggi elevati. I bot hanno offerto una scorciatoia ai rider e per questo sono stati venduti e diffusi tanto rapidamente fino a rendere difficile per coloro che non li utilizzano trovare turni liberi, come sostiene anche un altro corriere:

> ormai oltre che con Glovo, anche con Just Eat è diventato impossibile in città riuscire a prenotare sessioni oltre a quelle che ti assegna l'azienda. È evidente che si sta diffondendo il bot tra i corrieri, perché anche se fossimo migliaia sarebbe impossibile che gli slot si riempiano così in un secondo, in un attimo proprio (Dario, Torino, 29 anni).

Tale meccanismo illecito di auto-assegnazione automatica ha di fatto anche reso impossibile una pratica molto diffusa tra i rider, quella di scambiarsi delle ore tra colleghi:

> in Glovo c'è sempre più gente che non riesce a trovare ore disponibili, che deve solo sperare che si liberi qualcosa. Adesso è anche impossibile passarsi le ore tra amici: prima bastava che ti mettevi d'accordo, liberavi uno slot e subito l'altro lo vedeva disponibile e lo poteva prendere. Adesso non è più così, quando lasci un'ora non sai che succede. Quindi, insomma, sempre più gente vorrà avere questi software illegali e sarà disposta a pagare per averli (Franca, Torino, 27 anni).

L'efficacia dei bot è testimoniata dagli stessi soggetti che li utilizzano, tuttavia molti rider sono consapevoli che questi programmi portino a danneggiarsi a vicenda e non rappresentino altro che ulteriori forme di profitto condotte sulle spalle dei corrieri. «Sento parlare spesso

dei bot», mi racconta Ahmad dalla sua solita postazione di Piazza Botero a Torino, «e non mi piace come cosa. Ti fa prendere le ore rubandole agli altri, è una forma estrema di egoismo. E non credo sia giusto pagare un servizio per poter lavorare, per avere diciamo un livello premium». Alcuni rider, continua a spiegarmi, lo fanno perché si trovano il punteggio basso, magari dopo uno stop forzato, e hanno bisogno di quel software per recuperare le ore perse e per far risalire i punteggi. Anche gli altri colleghi presenti sono tutti d'accordo che questi metodi danneggino innanzitutto i rider stessi, mentre nutrono il dubbio che le aziende siano conniventi con questi fenomeni o quantomeno abbiano delle responsabilità in merito. Come spiega un altro intervistato, il problema alla radice del fenomeno dei bot è lo stesso sistema di prenotazione dei turni basato sui punteggi imposto dall'azienda:

> Il bot danneggia tutti gli altri, perché le ore sono limitate e questo alimenta la disparità fra tutti i glovers. Da quando ci sta quel programma che ruba le ore, prendere le ore per gli altri è molto difficile. Sfruttare dei precari in maniera cosi subdola è da infami. Il fatto che tu dopo un incidente abbia perso mesi di lavoro per far salire il tuo punteggio è gravissimo, ma è un problema che andrebbe segnalato all'azienda e dovrebbero essere loro a rimetterti i punti. L'azienda dovrebbe passarci le ore in maniera più etica. […] Investire su un bot non fa altro che peggiorare la situazione. Invece l'azienda quando stiamo male o abbiamo un incidente deve congelarci il punteggio. Non può continuare a usarci come delle macchine, siamo umani e deve darci i nostri diritti, invece ci lascia scannare tra di noi (Roberto, Torino, 35 anni).

Nei numerosi cyberspazi frequentati da rider, come chat di gruppo e social network, è molto facile imbattersi in richieste di informazioni sui bot e in accesi dibattiti in merito al loro utilizzo. Ad esempio, in un gruppo di Telegram di rider, alla domanda di contatti diretti per un bot di Glovo da parte di un corriere che non riesce più a trovare ore libere, altri partecipanti rispondono criticando la sua scelta:

> [Utente A] - È illegale e danneggia tutti gli altri fattorini. Qui da me si stanno alterando tutti perché c'è qualcuno che usa il bot per prendere le ore, ma non va bene. Se non riesci a trovare ore sarà anche perché anche nella tua zona c'è gente che usa i bot. Un po' in tutta Italia li usano. Prima o poi banneranno tutti quelli che li usano secondo me.

> [Utente B] - No *bro*, scrivi pure qua, parliamone. Usare i bot è da stupidi e soprattutto fai male ai/alle tuoi/tue colleghi e colleghe. I bot sono fatti per schiavizzarci e ricattarci ancora di piu, si pagano per ottenerli, se fossero gratis sarebbe diverso. […] Per usarlo spendi un tot a settimana, è un sistema per far arricchire dei bastardi che lucrano sulla competizione di sottoproletari come i rider.
>
> [Utente C] - Se pensi di usarli, stai togliendo e rubando il pane a gente che non prende neanche quattro ore a settimana. Io mi sentirei una merda a sfruttare questo sistema da poveri sfruttatori. (Chat di gruppo, 20/02/21).

Il 'malcapitato' rider tenta di difendere la propria scelta, poiché «alla fine lo usano tutti» e così facendo «magari collasserà il servizio» (Chat di gruppo, 20/02/21). Alla fine, però, un altro partecipante della chat scrive di un bot che costa 25 euro a settimana e si offre di fornire maggiori informazioni in privato. Dario, il rider torinese che frequenta anche il collettivo di corrieri locale, mi spiega che è necessario fare un lavoro di tipo politico-culturale con i propri colleghi per evitare il dilagare di questi meccanismi fortemente predatori che agiscono sfruttando ulteriormente il lavoro dei fattorini:

> Dobbiamo spiegare ai colleghi che [il bot] ci mette in competizione uno con l'altro, che non si fa altro che danneggiarsi a vicenda. È assurdo che ora si paghi per dover lavorare, è una follia, non basta già essere sfruttati. Le aziende fanno finta di nulla, è impossibile che non ne siano al corrente. Il problema è che questi software non vanno contro i termini e le condizioni delle piattaforme e ce li lasciano usare. Però, questo sistema va denunciato pubblicamente. Ci vorrebbe una denuncia alla polizia contro questi che sfruttano il nostro lavoro e ci fanno soldi in nero. Le aziende permettono questo tipo di meccanismi informali, in nero, di profitto sul profitto. Cioè, siamo immersi in un sistema di lavoro che è un Far West, tra account in vendita e adesso anche le ore che si possono comprare tramite questi bot. Queste aziende, le piattaforme, bisogna denunciare pubblicamente che favoriscono il mercato nero, che hanno creato un ambiente di lavoro totalmente senza regole, una guerra di tutti contro tutti dove vince il più furbo o quello che ha meno peli sullo stomaco per fregare i suoi colleghi (Dario, Torino, 29 anni).

Le parole di Dario, oltre a sottolineare il paradosso di questi mercati illegali paralleli, colgono un aspetto molto interessante della vicenda a cui si è accennato in precedenza: effettivamente sembra che questi

programmi non violino i termini del servizio (ToS) imposti dalle aziende ai rider. È lecito per un lavoratore autonomo fare qualsiasi cosa al fine di migliorare la propria competitività sul mercato, seguendo una logica che premia il più furbo e il più spietato, come sostiene Dario. Tuttavia, sebbene nessuna piattaforma in Italia si sia mai espressa pubblicamente in merito a questi tipi di software, alcune aziende come Glovo sembrano aver iniziato a occuparsene e a contrastare il fenomeno. Infatti, nelle app dei glovers hanno iniziato ad apparire degli slot liberi che però risultano impossibili da prenotare – tra i lavoratori già denominati 'turni acchiappa-bot' – con il fine di individuare l'azione dei bot ed eventualmente contrastarla. Inoltre, a partire dal 2021, tra i motivi indicati da Glovo come causa per una sospensione dell'account vi è proprio l'utilizzo di bot[20]. Le versioni dei bot, però, vengono aggiornate di volta in volta proprio per evitare questi rischi: nel caso di Glovit, software acquisibile tramite un canale Telegram, ci sono state tre aggiornamenti nel corso di un solo mese nel 2021. In altri casi, come GlovoBot, il fornitore si riserva di offrire il programma a un numero finito di persone per paese al fine di rendere più efficace il servizio. Soprattutto, però, Dario sottolinea che il mondo delle piattaforme è uno spazio totalmente deregolato che offre la possibilità di fiorire a meccanismi illeciti come questo e che rivela un ambiente di lavoro del tutto informale. Il racket dei bot, per molti rider, è un problema quotidiano che sta mettendo a rischio la possibilità di continuare a lavorare, e per questo anche i sindacati e le union metropolitane hanno iniziato a occuparsi di tale questione. Intanto, si vocifera tra i partecipanti allo sciopero del 26 marzo, c'è qualcuno che sta provando da tempo a costruire un bot da diffondere gratuitamente tra i rider, così da impedire agli altri di fare profitti sfruttando il lavoro dei fattorini.

Oltre ai bot di auto-assegnazione, esistono innumerevoli altri tipi di software, gratuiti o a pagamento, che possono aiutare i *platform workers* a ottenere risultati migliori: ce ne sono per gestire i propri incassi, per programmare le ore di lavoro, per registrare le proprie performance o semplicemente per navigare nel traffico. Alcuni di questi, come i programmi di navigazione o di gestione di dati, sono alla luce del sole, altri invece vengono forniti all'oscuro delle azien-

[20] Dal blog ufficiale di Glovo Italia: https://glovers.glovoapp.com/it/faq/problemi-con-laccount (Consultato il 10/09/22).

de. Tra i secondi, ed esempio, esistono diverse app che modificano la propria posizione GPS sul proprio smartphone e che in passato venivano utilizzati dai rider in varie occasioni: che bisognasse entrare in un'area specifica della città per loggarsi, o che si volesse stare davanti a un locale gettonato per ricevere ordini, questi piccoli software gratuiti permettevano di farlo comodamente dal proprio divano. Col tempo le aziende hanno individuato questi comportamenti ed ora è diventato molto più difficile utilizzare strumenti di geolocalizzazioni fittizia. Anche nel mio caso, quando ho provato ad utilizzare una tra le più famose applicazioni di questo tipo, FakeGPS, l'app ha riconosciuto l'intervento esterno e ha bloccato temporaneamente l'account. Le consegne a domicilio non sono però l'unico settore della *gig-economy* dove si sono diffusi programmi e bot dedicati ai lavoratori. Ad esempio, nel mondo delle piattaforme di *ride-hailing*, soprattutto negli Stati Uniti, si è particolarmente diffusa Mystro, una app a pagamento disponibile per Android che si può utilizzare in qualunque luogo operino Uber e Lyft e che promette maggiori guadagni e minor tempo da dedicare al proprio smartphone. Fondamentalmente Mystro consente di facilitare il lavoro dei conducenti e di migliorarne la produttività: l'app può auto-selezionare solo le corse che risultano convenienti e ignorare quelle pagate sotto la media, e permette di operare con più piattaforme contemporaneamente. Quello dei software per i lavoratori di piattaforma è solo il primo esempio, come si vedrà in seguito, di come lo spazio infrastrutturale delle piattaforme digitali sia poroso ed eterogeneo a pratiche industriose sotterranee: ciò che emerge è una forte contraddizione tra il facile controllo delle aziende sui lavoratori e la libertà di meccanismi predatori di muoversi tra i meandri delle app digitali.

2.7. *Caporalato digitale*

Nella trama della *gig-economy* esiste inoltre un insieme eterogeneo di fenomeni particolarmente predatori che riguardano l'intermediazione illecita del lavoro ai fini dello sfruttamento. Vediamo, in questo caso, due espressioni diverse di caporalato digitale, una che agisce dall'alto (*top-down*), l'altra dal basso (*bottom-up*), che delineano una condizione evidente di sfruttamento del lavoro. Nel caso del *food delivery*, in Italia delle indagini giudiziarie hanno portato a galla una vera e propria rete illecita di intermediazione gestita da una piccola azienda che forniva servizi a Uber e che imponeva ai corrieri forme di sfruttamento

e condizioni di reclutamento degradanti. Nel caso del *ride-hailing* in Argentina, invece, un meccanismo di caporalato digitale del lavoro trova spazio dentro la stessa app di Uber Driver e può essere attuato dagli stessi conducenti, esponendo i propri colleghi a delle truffe e al rischio di compromettere definitivamente il proprio account.

Il processo a Uber Eats e FRC

Il fenomeno del cosiddetto caporalato digitale è giunto in diverse occasioni alle cronache in Italia per alcune vicende giudiziarie, ma è in realtà una presenza che ha diverse facce nel mondo del lavoro di piattaforma. Con l'espressione caporalato si intende generalmente una mediazione illegale tra domanda e offerta di lavoro ai fini dello sfruttamento[21]. Nel maggio 2020 molti quotidiani aprivano le prime pagine in Italia denunciando lo scandalo del caporalato digitale che colpiva i rider di Uber Eats, in seguito all'inchiesta della Procura di Milano contro i manager di Uber e di una delle società che fungevano da intermediarie tra l'azienda e la forza-lavoro, denominata Flash Road City. In pratica, FRC gestiva quasi un migliaio riders di Uber Eats in tutta Italia, stando alla stima per il 2019. Le indagini portarono il Tribunale a disporre il commissariamento della filiale italiana del colosso statunitense, con un provvedimento che non era mai stato preso nel mondo dell'economia di piattaforma. La definizione di caporalato digitale effettivamente calzava molto bene la situazione registrata dagli inquirenti, con i manager che si intascavano parte degli introiti ed erano soliti utilizzare minacce e ritorsioni nei confronti dei lavoratori. Oltre al delitto di intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro (ex art. 630-*bis* c.p.), il Tribunale di Milano contesta ad alcuni manager di FRC e Uber il delitto di associazione di stampo mafioso, di truffa aggravata, di associazione a delinquere, delitti di estorsione, usura, riciclaggio e impiego di beni e denaro di illecita provenienza (Tribunale di Milano 2020). I ricchi elementi probatori contenuti nei documenti dell'inchiesta disegnano un quadro raccapricciante, in cui i manager reclutavano corrieri soprattutto tra

[21] Il caporalato rileva un'ipotesi di interposizione parassitaria dei rapporti di lavoro particolarmente diffusa in alcuni settori produttivi, come l'agricoltura e l'edilizia. Seguendo il Codice Penale in materia (art. 603-bis c.p.), è possibile definire il *caporalato digitale* come «un'attività organizzata di intermediazione» che avviene tramite, mediante o all'esterno della piattaforma digitale, caratterizzata da condizioni di «sfruttamento» e approfittando dello «stato di bisogno» dei lavoratori.

i richiedenti asilo, facevano firmare presunti accordi in spazi estranei alle parti, trattenevano le mance e una parte del guadagno di ogni consegna (per un totale di circa 20mila euro di mance nel solo 2019), costringevano i rider a non rifiutare le corse, applicavano penalità economiche arbitrariamente e non versavano correttamente allo stato le ritenute d'acconto del 20% sul lordo, secondo la legge che regola il lavoro autonomo. La parte più pesante del testo dell'inchiesta è però quella che riguarda le condizioni di lavoro a cui erano sottoposti i rider di Uber Eats. Le intercettazioni telefoniche hanno fatto emergere un trattamento semi-schiavistico che i dirigenti di FRC riservavano ai rider: provvedimenti disciplinari arbitrari in conseguenza di presunte infrazioni, minacce di sospendere l'account a chi non si fosse comportato bene o si fosse semplicemente lamentato e toni che oltre a ledere la dignità del lavoro mostrano dei connotati razzisti e discriminatori. «A T. diamogli un giorno cioè oggi di punizione così capisce. […] Bisogna fare così con questi…», oppure, «ti vengo a prendere a sberle, ti rompo il culo. Da noi non lavorerai perché ti ho bloccato l'account e non ti farò più lavorare» (Tribunale di Milano 2020: 19-20) sono alcuni esempi riportati nel documento della Procura di come i manager di Uber e delle aziende subappaltatrici si riferivano ai fattorini, che contattavano quasi esclusivamente via telefono e chat. Diversi dirigenti di Uber Italy sono coinvolti nell'inchiesta proprio perché erano concordi sui metodi utilizzati da FRC ed erano gli unici a poter effettuare i blocchi degli account dei rider 'insubordinati'. Il quadro fa emergere una condizione di lavoro che, oltre a essere molto distante dal lavoro autonomo, costituisce un rapporto di vero e proprio caporalato.

Tuttavia, quella denunciata dal Tribunale di Milano non è l'unica forma di caporalato digitale presente nella *gig-economy*. Esistono diversi sistemi di intermediazione illecita del lavoro che funzionano in modo molto simile, ma ancora più informale e del tutto illegale. Grazie anche a un florido mercato di account falsi o rubati, come si vedrà poco più avanti, è possibile cedere il proprio o l'altrui profilo di accesso alla piattaforma in cambio di denaro, dando potenzialmente vita a dei veri e propri sistemi di *racket*. Spesso chi cade in questi circuiti è chi non ha i documenti in regola, come i migranti irregolari, i minori, o i richiedenti asilo in attesa dell'esito della domanda che non possono lavorare. Nonostante sia anche frequente prestarsi l'account a vicenda tra amici e conoscenti senza ricorrere ad indebite estorsioni di denaro,

non manca chi cerca di fare profitto sulle spalle dei lavoratori o dei propri colleghi più vulnerabili.

Caporali di piattaforma nelle flotte di Uber

Un altro sistema di intermediazione illecita del lavoro è al cuore di uno dei meccanismi di sfruttamento più diffusi tra i conducenti di Uber a Buenos Aires durante il periodo della mia permanenza sul campo: quello legato all'opzione di Uber Flotas (*Fleet* in inglese, cioè "flotta"). Esiste una sorta di estensione della app di Uber Drivers, chiamata appunto Uber Fleet, attraverso la quale è possibile diventare dei piccoli imprenditori dei trasporti privati e gestire diversi conducenti di Uber quasi come fossero propri dipendenti. In pratica, chi possiede diverse auto, ad esempio, può metterle a profitto affittandole ad altri conducenti iscritti a Uber e limitarsi a gestire la propria flotta dal proprio smartphone tramite una apposita app: una sorta di micro-imprenditorialità di piattaforma. In questi casi il proprietario della flotta detiene una posizione di comando sui conducenti, può seguire i loro movimenti e controllarli, vedere quando e come stanno lavorando, ed inoltre è lui a versare le commissioni dei diversi conducenti a Uber e a riscuotere una quota prestabilita per sé. Tuttavia, come mi spiega Oscar, un conducente di Uber con una certa esperienza, ciò che però può accadere è che il proprietario di una flotta attiri conducenti di Uber facendoli pagare una quota di commissione a Uber inferiore al normale, diciamo del 10 o 20% invece del 25%. In tal mondo anche molti conducenti che già operano individualmente con Uber vengono attratti dall'idea di pagare una percentuale inferiore al 25% di commissione per corsa e decidono di iscriversi a una flotta. Ogni settimana, però, il proprietario versa all'azienda solo il «pagamento minimo» attivo per Uber Argentina e tira la corda finché il pagamento minimo consentito è conveniente, oppure fin quando la piattaforma sospende la flotta per insolvenza. In tal caso Uber sospende anche gli account dei conducenti coinvolti oltre quello del proprietario, che però nel frattempo si è intascato le commissioni dei suoi dipendenti e a cui per riavviare una nuova flotta basterà comprare un profilo falso oppure crearne uno nuovo con dati altrui (ad esempio di un amico o un membro della famiglia):

> Quel che fanno le flotte è abbastanza semplice tutto sommato come truffa: si fanno pagare da tutti i conducenti, ognuno per il suo veicolo un tot, ma poi a Uber versano solo il pagamento minimo. Il resto se lo tiene il

> proprietario della flotta, che non fa nulla alla fine. Quando la flotta non funziona più, perché Uber ti dice se non mi paghi il debito non ti attivo più la flotta, allora lì il proprietario annulla l'iscrizione della flotta e ne crea un'altra con un altro nome (Oscar, Buenos Aires, 44 anni).

In tal modo, i malcapitati conducenti della flotta si troveranno con l'account bloccato senza capirne il motivo, ricevendo il solito messaggio standard di disattivazione dell'account per violazione dei ToS. Però, come confida un altro lavoratore di Uber, «se lavori solo con account falsi, allora può valere la pena unirti a una flotta. Se ogni volta riesci a cambiare account allora puoi arrischiarti a entrare in una flotta. […] I proprietari delle flotte che fanno così hanno account falsi». Oscar mi invita a visualizzare un video del suo canale YouTube che mette in guardia i conducenti di Uber dagli annunci che si trovano un po' ovunque sui social network che promettono maggiori guadagni e meno costi: «smetti di pagare le commissioni, unisciti a una flotta!» è uno dei più comuni slogan con cui i piccoli imprenditori di Uber Flotas ingannano i conducenti. Anche altrove, come sul canale YouTube Don Uberto, si trovano delle informazioni per evitare di cadere inconsapevolmente in una di queste vere e proprie trappole che, a tutti gli effetti, delineano una condizione di intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro. Una forma di caporalato digitale che, in questo caso, trova la possibilità di radicarsi dentro le stessa trama algoritmica dell'app ufficiale di Uber Driver.

2.8. *Mercato nero degli account e truffe*

Un fronte su cui si registra un'intensa attività illecita condotta alle spalle delle piattaforme è quello degli account virtuali. La semplicità con cui ci si può registrare e iniziare a lavorare per molte delle aziende della *gig-economy* ha reso possibile la fioritura di veri e propri mercati paralleli per gli account delle piattaforme. Le aziende lo sanno bene, tanto che nella maggior parte dei siti ufficiali delle piattaforme di *food delivery* in Italia sono indicate le sanzioni in caso di compravendita di account o di utilizzo di dati falsi[22]. Nel caso di Uber a Buenos Aires è davvero molto facile acquistare account attivi: sulla maggior parte dei gruppi social dedicati al mondo di Uber nella capitale argentina

[22] Ad esempio sul sito di Glovo: https://glovers.glovoapp.com/it/faq/ (Consultato il 10/06/22).

compaiono quasi quotidianamente annunci di profili in vendita. «*Se venden cuentas truchas*» [si vendono account falsi] è generalmente seguito da un numero da contattare in privato. Provo a contattarne uno via WhatsApp chiedendo come funziona per chi, come me, non è in possesso di un documento argentino né ha un permesso di soggiorno per lavoro. «Nessun problema», rispondono dall'altro terminale della comunicazione, «in poche ore dal tuo bonifico ti inviamo i dati per un account Uber già attivo a nome di un cittadino argentino». Tale sistema, mi spiega un conducente, permette di lavorare a molti migranti, soprattutto dal Venezuela, che sono entrati nel paese clandestinamente o che hanno il visto scaduto. Può succedere che qualcuno usi i dati di un terzo inconsapevole per aprire un account oppure che a qualche conducente venga violato e sottratto il profilo. Come nel caso di Helena, una signora di circa quarant'anni accompagnata da madre e figlia, che incontro presso gli uffici di Uber a San Justo, nella periferia occidentale di Buenos Aires. Helena è impiegata con un part-time per la polizia della Provincia, ma da più di un anno ha aperto un account di Uber per lavorare qualche ora in più al giorno e sostenere le spese familiari che sono molto aumentate da quando le è nata la prima figlia. Un paio di mesi prima subisce un furto da un passeggero mentre lavora tramite la app, che le ruba telefono e portafoglio. Decide di sospendere per un po' il suo secondo impiego, vista la brutta esperienza vissuta. Dopo qualche tempo, si convince a collegarsi all'account, che però risulta stranamente sospeso per violazione dei termini e delle condizioni. A colloquio negli uffici di San Justo le spiegano che qualcuno ha utilizzato i suoi dati personali per aprire un altro profilo come conducente, presumibilmente falso, e che avendo violato i termini imposti dall'azienda l'account è poi stato disattivato in maniera permanente. Esce dagli uffici livida di rabbia. Oltre al danno, la beffa: dato che il suo nome e il suo DNI (l'equivalente del nostro codice fiscale) sono associati a comportamenti illeciti, ha perso definitivamente la possibilità di lavorare con Uber e dagli uffici non le hanno fornito soluzioni: «mi hanno risposto che dispiace, ma non possono farci niente». E poi conclude: «adesso l'unica soluzione sarebbe comprare un account falso per lavorare di nuovo, potrei iscrivere mia madre ma non ha la patente». Come racconta Alex, quello delle *cuentas truchas* è un mercato parecchio florido in città:

> a Buenos Aires, uno dei modi più semplici, diffusi e anche più remunerativi per guadagnare con Uber senza guidare è quello di vendere account falsi.

> Non dico di essere d'accordo, ma semplicemente così stanno le cose. Anche i lavoratori ne sono spesso a conoscenza, infatti negli annunci di profili in vendita ti avvisano: costa 3 mila pesos ma ti dura solo un mese garantito (canale YouTube Don Uberto, 9/11/20).

Tuttavia, quello dei profili falsi non è l'unico indotto parallelo alla grande industria di Uber. Il giro d'affari sommerso che ruota attorno agli account delle maggiori piattaforme della *gig-economy* è dimostrato anche dal gran numero di truffe e di tentativi di *phishing* che i lavoratori possono subire. Come nel caso di Chib, un corriere che incontro durante uno dei miei turni davanti a uno dei McDonald più gettonati di Torino nord. È un trentenne nigeriano da qualche anno in Italia, di cui un paio trascorsi come rider di Uber e Glovo. Sta raccogliendo informazioni e mettendo in guardia gli altri corrieri rispetto a una truffa che ha subito il giorno prima ed è lui, per una volta, ad avvicinarsi per interpellarmi durante uno dei miei turni di lavoro. Qualcuno è riuscito a entrare nel suo account di Uber e cambiare le informazioni fiscali, deviando quindi i trasferimenti da parte di Uber Eats su un altro conto. Rischia di perdere tutto quello guadagnato nella settimana in corso. Mi mostra il suo smartphone per capire come ha funzionato il raggiro. In primo luogo, ha ricevuto via WhatsApp una comunicazione presumibilmente da parte di Uber: «Un cliente ha riferito di non aver ricevuto il suo ordine. Questo è contro la politica di Uber eat. Contatta l'assistenza su WhatsApp (+1 302…) per risolvere il problema entro 1 ora al fine di evitare la disattivazione dell'account». Chib, quindi, impaurito dalla minaccia, non si accorge che il messaggio contiene delle imprecisioni grammaticali e che il numero ha stranamente un prefisso internazionale. Segue le istruzioni e riceve un link dove inserire le proprie credenziali (per ben due volte, nel caso ci fossero errori di battitura). Sembra tutto chiarito, ma dopo pochi minuti riceve un avviso dalla app di Uber Driver che comunica un nuovo accesso al suo profilo da Laos e, successivamente, un ulteriore messaggio che conferma l'aggiornamento dei dati fiscali; è evidente che sia stato vittima di uno dei più semplici sistemi di *phishing*. La truffa è comune a tutti i sistemi che siano dotati di credenziali: si riceve una finta comunicazione ufficiale da parte del provider del servizio e quando si inseriscono i propri dati d'accesso gli autori del *phishing* – letteralmente, 'pescare' in inglese – prendono il controllo dell'account. Chib non può più entrare nel proprio account per ripristinare i dati corretti, ma è in contatto

con l'assistenza 'vera' di Uber per risolvere il problema. Finora non sono riusciti a risolvere il problema, ma promettono di tentare di bloccare il pagamento fissato per il lunedì successivo (giorno in cui i rider di Uber Eats riscuotono dalla piattaforma il netto del guadagno del proprio 'portafoglio virtuale' riferito alla settimana precedente). Intanto, Chib da oltre ventiquattro ore non può loggarsi a Uber e teme di perdere la somma incassata nei primi giorni della settimana. Ci salutiamo condividendo un po' di ottimismo: se il raggiro fosse avvenuto durante il fine settimana, non ci sarebbe stato tempo di far intervenire l'assistenza di Uber e il saldo sarebbe quasi sicuramente andato nelle mani dei truffatori.

2.9. *Solidarietà digitale*

Gli esempi precedenti mostrano come al di là dei meccanismi ufficiali delle app si sviluppino meccanismi illeciti che possono rappresentare un'ulteriore fonte di vulnerabilità per i lavoratori e le lavoratrici di piattaforma[23]. Tuttavia, la riappropriazione di infrastrutture può anche esprimere forme di *agency* che trovano linfa nello stesso cyberspazio volte a processi di emancipazione e resistenza individuale e collettiva[24]. Nel mondo quotidiano delle pratiche e dei modi d'uso – e riuso – delle tecnologie gli attori sociali tessono relazioni e operano rimodellamenti tramite cui è possibile volgere situazioni apparentemente sfavorevoli a proprio vantaggio.

Anzitutto, la prima cosa che balza all'occhio è l'uso tattico di strumenti digitali e dei social network da parte dei lavoratori e delle lavoratrici di piattaforma. L'uso dei social media ha già coadiuvato in passato il fiorire di numerosi movimenti sociali, e nel capitalismo

[23] Certamente si tratta solo di alcuni casi che abitano l'ecosistema delle piattaforme, la cui selezione è stata dettata dalla presenza di elementi di intervento sull'infrastruttura tecnologica delle piattaforme e forme predatorie di generazione di profitto.

[24] Con *agency* si intende un concetto particolarmente sfaccettato che si riferisce generalmente sia all'intenzione che alla pratica di agire per il proprio interesse personale o per quello di un gruppo o comunità (Rogaly 2009). Dal momento in cui la diffusione digitale delle reti di connessione e dei dispositivi per accedervi (più di metà del pianeta naviga in Internet nel 2019) ha coinciso con la rapida espansione di social media e strumenti di comunicazione digitale (Facebook ha circa 2 miliardi di utenti registrati) (Hilbert e Lopez 2011), l'uso dei social media è diventato un elemento fondamentale per allargare la prospettiva sull'agency degli individui e dei lavoratori (Anwar e Graham 2020; Fuchs 2015).

delle piattaforme gli strumenti di comunicazione digitale sono presto diventati indispensabili per l'organizzazione collettiva tra i lavoratori (Wood et al., 2018; Woodcock, 2021). I social media come Facebook offrono la possibilità di costruire identità collettive e di tessere relazioni comunitarie, grazie a spazi di interazione pubblici e protetti (come nel caso delle chat e dei gruppi privati di Facebook), ma anche permettendo l'interazione tra lavoratori, utenti e attivisti delle piattaforme e del mondo del lavoro.

Chat di gruppo tra i rider

Le reti sociali digitali costituiscono un'infrastruttura cruciale per l'esperienza professionale dei *platform workers*. Per molti, il cyberspazio può essere l'unico ambiente dove poter riconoscersi, dialogare o semplicemente raccogliere informazioni sul proprio lavoro. Le forme comunicative passano tramite diversi tipi di canali, che possono essere compresi tra: chat di gruppo di servizi di messaggistica istantanea ad accesso tramite invito (WhatsApp, Telegram, Signal, WeChat), gruppi pubblici o privati di Facebook, e pagine web specializzate (pagine social di influencer legati alle piattaforme, canali YouTube, blog/forum o altri indirizzi web dedicati). Come mi racconta un corriere di Deliveroo, l'interazione sui gruppi virtuali tra colleghi è fondamentale sia per raccogliere importanti informazioni sulla quotidianità del lavoro, sia più semplicemente per socializzare, e talvolta condividere le proprie frustrazioni:

> ci sono i gruppi WhatsApp fortunatamente. Tutti li usiamo per sfogarci, se una giornata è particolarmente storta, oppure quando bisogna dare delle comunicazioni di servizio. Si può segnalare un cliente che crea problemi o un locale dove trattano male i fattorini. Finisce tutto sul gruppo (Luca, Torino, 45-50 anni).

Soprattutto per chi è alle prime armi, i gruppi di WhatsApp o Telegram rappresentano un'importante palestra di formazione per imparare a muoversi nella città o risolvere problemi. A livello locale, i gruppi di messaggistica istantanea sono fondamentali per scambiarsi informazioni utili e intervenire in caso di bisogno di soccorso, quanto semplicemente per tessere relazioni tra pari e socializzare tra colleghi.

> Abbiamo un gruppo su WhatsApp di rider di Deliveroo, che è un gruppo di WhatsApp tra amici in cui parliamo, ci scambiamo le informazioni, mi han rubato la bici, o c'è questo problema qui, cose normali da chat. È una

> chat tra amici, per i fatti nostri. Ci si trova per strada e si dice: «Hey, tu consegni con Deliveroo? Vuoi aggiungerti al gruppo?». «Sì dai aggiungimi», funziona così, chi vuole parlare, chi leggere notizie, a volte anche solo per chiacchierare o mandare cose che fanno ridere. […] Saremo più di cinquanta ormai sul gruppo (José, Bologna, 30 anni).

Come racconta José, aggiungere una nuova persona ai gruppi di chat cittadini costituisce una sorta di rito di ingresso nel mondo del lavoro dei rider. Anche nel mio caso, nel dicembre 2020, dopo appena un paio di giorni dal mio reclutamento ricevo la proposta di venire aggiunto a un gruppo da parte di un rider di Uber Eats con cui condivido diversi minuti di attesa davanti a un locale, oltre alle comuni origini meridionali. Il gruppo, seppure si riferisca apparentemente solo a Glovo, vede presenti rider di tutte le maggiori piattaforme presenti a Torino[25] e al momento del mio ingresso contiene oltre 180 contatti.

Escuela para Uber

Nel mondo di Uber a Buenos Aires – o meglio, Don Uberto, come spesso viene ironicamente chiamata l'azienda californiana nella capitale argentina – sono presenti innumerevoli canali virtuali di informazione per i conducenti delle piattaforme di *ride-hailing*. Il contatto di Oscar lo rimedio dal web, tramite una mail collegata ad un account di YouTube su cui vengono pubblicati contenuti inerenti al mondo di Uber in Argentina. È un canale dove carica abitualmente video con spiegazioni, informazioni, consigli, *tips* e accorgimenti rivolti ai conducenti di Don Uberto a Buenos Aires; per questo ha deciso di chiamarlo «*Escuela para Uber*» [trad. «scuola per Uber»]. Ci scambiamo una prima mail in cui spiego le mie intenzioni e il mio ruolo di ricercatore, quindi l'interesse verso il suo canale. Inizialmente sembra cordiale, ma alla mail che scrivo proponendogli un incontro faccia a faccia per intervistarlo mi risponde in modo freddo e telegrafico: «meglio se mi chiedi qui cosa vuoi sapere, altrimenti via telefono». Concordiamo un orario, scelgo l'antro più silenzioso tra i locali di San Telmo dove appostarmi e aspetto la telefonata con il registratore in mano. Mi spiega subito che gli dispiace, ma reputa più sicuro non incontrare sconosciuti. Ha paura delle rappresaglie dei tassisti,

[25] Molti gruppi social sono dedicati formalmente solo ad una compagnia di consegne, tuttavia, vista la permeabilità con cui i rider passano da una piattaforma a un'altra, si creano difficilmente ambienti stagni dove si parli solo di un'azienda particolare.

dato che si sente particolarmente esposto per via del suo canale di YouTube. Ha il timore che qualcuno possa contattarlo e attrarlo da qualche parte con secondi fini, tanto da nemmeno fidarsi della mia richiesta. Il canale YouTube *Escuela para Uber* è una preziosissima risorsa di informazioni per i conducenti di Uber. Ci sono video che spiegano ogni singolo aspetto del lavoro: da una guida di iscrizione alla piattaforma per i neofiti, a una spiegazione dettagliata dell'ultimo aggiornamento della app, consigli per ottenere corse più vantaggiose, su come utilizzare la funzione dei «destini gratuiti» e su come avere cura della propria valutazione. Una vera e propria enciclopedia di informazioni su come lavorare con Don Uberto che altrove sarebbero irreperibili, tanto meno sui canali ufficiali della piattaforma. Come spiega Oscar, infatti, «l'app di Uber fornisce alcune informazioni, ma non molte, quanto basta per lavorare. Tutto il resto lo devi imparare da solo». Mi racconta di aver avviato quel canale quasi per svago, ma anche per offrire una risorsa utile a molti suoi colleghi. Oscar ha cominciato a lavorare per Uber quando viveva in Brasile (dove Uber era sbarcato due anni prima rispetto all'Argentina), ma tornato in patria ha deciso di continuare con lo stesso mestiere; così, ha deciso anche di condividere le conoscenze che aveva accumulato sul mondo di Uber con i suoi connazionali.

> Ho deciso di aprire il canale YouTube più che altro per piacere e per divertimento. Niente di lucrativo o altro, non c'è niente a scopo di lucro. Diciamo che è nato come un hobby divertente, il mio lavoro al momento è quello di Uber. Tuttavia, ho capito che il mio canale può essere d'aiuto anche ad altri. Dato che ho imparato tutto quanto riguarda Uber in Brasile, ho pensato, bene, inizio a divulgare e a commentare un po' di cose, perché qui è ancora tutto nuovo e la gente molte cose ancora non le conosce; quindi, divulgo informazioni utili e spiego alcune delle cose che la gente non sa (Oscar, Buenos Aires, 44 anni).

Uno degli ultimi contributi caricati è un video che raccomanda ai conducenti di prestare attenzione alle truffe che si possono subire nel mondo di Uber. Oscar mi spiega che in molti si lanciano nelle braccia di Don Uberto attratti dai facili guadagni e che tra questi la maggior parte non dispone di nessun tipo di informazione, avviso o consiglio per prevenire truffe digitali, per difendersi da ritorsioni dei tassisti o per evitare multe da parte delle forze di polizia. Proprio per questo e di fronte alla brutale superficialità dell'azienda nella formazione dei

conducenti, il canale YouTube *Escuela para Uber*, così come i gruppi WhatsApp e quelli di Facebook, o la seguitissima pagina Don Uberto, forniscono delle risorse importantissime per i lavoratori, innanzitutto perché pur essendo spazi virtuali rappresentano dei luoghi dove riconoscersi come simili e solidali, al contrario della loro quotidianità lavorativa fatta di isolamento e solitudine. Tramite queste reti digitali i conducenti condividono soprattutto esperienze, pratiche e comportamenti: cosa fare in caso di fermo di polizia, come prevenire rapine, consigli sull'uso della app e racconti di vita quotidiana. Oscar, tuttavia, immagina che la gran parte dei conducenti di Don Uberto sia costretta a imparare i 'trucchi del mestiere' sulla propria pelle, soprattutto per chi non conosce la città e le sue insidie. In alcuni posti della città si impara presto a essere prudenti, a costo però di dure batoste: all'aeroporto di Ezeiza o alla stazione ferroviaria di Retiro, ad esempio, è molto facile incorrere in controlli della polizia, ma è anche possibile imbattersi in presìdi di tassisti che possono rappresentare un pericolo per l'incolumità dei *drivers* di Uber.

Canali informativi come quello di *Escuela para Uber* rappresentano una risorsa indispensabile per i conducenti, a fronte soprattutto della scarsa formazione ufficiale fornita dalle aziende che spesso è limitata a campi specifici come quello della sicurezza stradale e delle norme di igiene. Nella *gig-economy* gli stessi lavoratori di piattaforma sono dei creatori di contenuti che condividono su internet al fine di aiutarsi a vicenda fino, in alcuni casi, a diventare dei veri e propri *influencer* del mondo digitale. Nel caso del canale YouTube di Don Uberto – con i suoi 45mila iscritti in soli due anni di attività – Alex è diventato in pochi anni da un semplice conducente di Uber che condivideva video particolarmente simpatici o utili, a un vero e proprio *influencer* digitale che nel tempo ha gradualmente ampliato il proprio repertorio fino a testare e confrontare diverse piattaforme della *gig-economy*. Ad esempio, propone dei video confronto tra piattaforme diverse di *ride-hailing* presenti a Buenos Aires (Didi, Beat e Cabify), ma anche dei contributi in cui sperimenta nuovi tipi di servizi offerti tramite piattaforme digitali, come quello per le spedizioni inaugurato da MercadoFlex, azienda che ricalca il modello di Amazon in salsa argentina.

2.10. *Tattiche per la scelta delle corse*

Kian mi rimprovera per aver accettato una corsa da 7.4 chilometri. L'importo è di oltre 6 euro lordi, ma mi ammonisce dicendo che non

ne valga la pena. Quelle sono le tipiche corse che vengono puntualmente rifiutate rimbalzando tra i rider attivi, finché non trovano un novello che se le appioppa, come me in questo caso. Kian, mi spiega, accetta invece solo corse da due o tre chilometri di distanza. Siamo davanti a una delle più gettonate pizzerie del centro storico di Torino e il tragitto mi porterà in una zona periferica della città dove sarà molto meno probabile ricevere ulteriori ordini. Il mio viaggio si rivela infatti meno conveniente di quanto potesse far credere l'importo, dati i 45 minuti per portare a termine la consegna e l'ulteriore mezz'ora per tornare sui miei passi. Con delle accortezze che solo il tempo e l'esperienza possono far maturare, è possibile – oltre che necessario per ottenere una retribuzione dignitosa – raddoppiare l'importo che avevo guadagnato in quell'ora abbondante di corsa. Ogni rider ha la propria tattica che ritiene migliore per stimolare il software per farsi recapitare ordini e solo nelle prime serate di lavoro ne raccolgo diverse condivise da altri colleghi. Maurizio, trentenne entrato nel mondo delle consegne a domicilio durante il primo lockdown di marzo 2020, mi racconta che spesso può convenire accendere l'app di Uber Driver fin dal primo pomeriggio comodamente da casa: innanzitutto, può accadere che arrivi un ordine pomeridiano inaspettato, ma soprattutto mi spiega che così facendo avrà maggiore possibilità di ricevere i primi ordini dell'ora di cena. Secondo altri, invece, non è il tempo di accesso all'applicazione a favorire gli ordini, quanto unicamente la posizione GPS del fattorino. La maggior parte dei rider, in ogni caso, preferiscono rifiutare o riassegnare corse che ricoprono distanze troppo elevate per essere percorse in bicicletta. Hamza, giovane studente di ingegneria meccanica al Politecnico, invece, è di un altro avviso e preferisce accettare sempre tutte le corse, tout court. Innanzitutto, perché, mi dice in modo perentorio, non si sa mai se Uber prenda in considerazione le defezioni; in teoria si è liberi di accettare quello che si vuole, ma rifiutare le corse potrebbe rappresentare un rischio e compromettere la propria posizione. Inoltre, Hamza ama sfrecciare con la sua mountain-bike tra i meandri della città, è giovane e sportivo e preferisce coprire grosse distanze piuttosto che fare più ordini ravvicinati, ma rischiare di rimanere intrappolato in lunghe attese davanti ai locali più gettonati. Secondo lui, 5 o 6 euro per fare una consegna anche fino a otto chilometri possono valerne la pena, a patto però di tenere un ritmo da *cronoman*. Per Hamza ciò non è un problema e, tutto sommato, si ritiene soddisfatto anche se è ben cosciente della miseria che guadagna e dell'immane sforzo richiesto alle sue gambe:

«ci sono ordini che mi pento di aver accettato», ammette mostrandomi l'itinerario che aveva percorso poco prima, da Piazza Vittorio Veneto a Parella, pagato appena 5 euro lordi per circa 7 chilometri di sola andata. In meno di cinque mesi, mi confessa compiaciuto aprendo il proprio profilo dell'account Uber, ha completato 600 corse, a patto di seguire alcune accortezze che ritiene rilevanti per accrescere la possibilità di ricevere ordini. Ognuno è dotato della propria tattica che ritiene più efficace e non è così difficile convincersi della rilevanza di meccanismi che sembrano a prima vista superflui: a me stesso è parso che 'sloggare e ri-loggare' facesse aumentare la probabilità di ricevere un ordine in momenti di calma piatta. Credo in realtà mi sia successo una sola volta, che però è bastata a edificare supposizioni e dotarle di una giustificazione empirica. Sulla base di esperienze fittizie e supposizioni è facile crearsi aspettative per tentare di battere l'algoritmo in astuzia. Talvolta, potrebbe anche funzionare. Interpretare i meccanismi tecnici della app e dell'algoritmo è d'altronde l'unica forma per affrontare l'opacità del management algoritmico. I lavoratori giocano con una serie di aspettative finzionali definite secondo la concettualizzazione di Beckert proprio come un meccanismo per la gestione dell'incertezza tramite la costruzione di aspettative inerenti ai propri comportamenti (Declich 2019). L'incertezza nel lavoro di piattaforma è dettata, oltre che da meccanismi strutturali legati al mercato del lavoro e al largo impiego del cottimo, proprio dall'opacità dei processi algoritmici e al loro elevato livello di inscrutabilità.

Altri tipi di pratiche tattiche volte ad acquisire vantaggi aggirando le regole delle aziende avvengono fuori dalle applicazioni digitali e si basano sull'interazione con altri colleghi e sul mutuo aiuto. È il caso dello scambio di ore lavorative e del prestito degli account. Ovviamente, tali operazioni possono venire effettuate anche sulla base dello scambio monetario o persino dell'estorsione di denaro, tuttavia il lavoro di ricerca ha mostrato prevalentemente forme basate sulla solidarietà tra pari. Come nel caso di Khan, un giovane pakistano appena ventenne con cui nel corso del tempo stringiamo amicizia. È in Italia da pochissimi mesi, ma non ha ancora ottenuto asilo nel nostro paese. Non ha i documenti e quindi, per lavorare in Uber, si fa prestare l'account di un amico, un suo connazionale con cui divide un appartamento in Barriera di Milano che aveva lavorato in precedenza per qualche tempo con Uber. Ogni volta che l'app chiede di fotografarsi il volto per il riconoscimento facciale, dev'essere presente il suo amico per scattare la foto di riconoscimento. Di solito succede

quando va online prima di uscire di casa, ma una volta, racconta, gli è capitato mentre era già in giro ed ha dovuto subito chiamare il suo coinquilino e raggiungerlo sul posto di lavoro per convalidare il riconoscimento. Oltre a cedere in prestito degli account o utilizzare quelli di chi ha lasciato la piattaforma, un metodo molto diffuso tra amici e conoscenti era quello di passarsi le ore. Come osservato in precedenza, prima dell'arrivo dei bot in app come quella di Just Eat e Glovo la pratica dello scambio di ore – cancellando e prenotando lo slot immediatamente dopo – era abbastanza diffusa e i gruppi di social media fungevano anche da spazio dove coordinare gli scambi.

2.11. *Tattiche e riusi di tools digitali tra i* choferes *di Uber*

Le tattiche per la selezione delle corse tra i rider delle piattaforme di delivery sono molto simili a quelle impiegate dai conducenti di Uber a Buenos Aires. Tuttavia, i lavoratori del *ride-hailing* devono tenere in considerazione un'altra serie di variabili oltre alla valutazione dei parametri legati all'importo della corsa, al chilometraggio e all'area di destinazione, come la presenza di ingorghi stradali in ore di punta, controlli stradali delle forze dell'ordine e, soprattutto, sicurezza personale. Molti dei conducenti intervistati si rifiutano di accettare corse con partenza o destinazione nelle *villas*, i quartieri popolari della cintura della capitale argentina tristemente noti per alti livelli di rapine a mano armata, oppure di effettuare le operazioni di trasbordo dei passeggeri in aree frequentate dai taxi, come la stazione di Retiro, per evitare di incorrere in provocazioni o aggressioni da parte dei tassisti più esagitati. Soprattutto, però, i conducenti di Uber di Buenos Aires hanno sviluppato una tattica che permette di selezionare le corse sulla base di un altro fondamentale parametro che a prima vista non viene indicato sulla app prima di accettare il viaggio: il metodo di pagamento utilizzato dal passeggero. Tale tattica si basa sul contro-uso di uno strumento interno all'app di Uber Driver, ovvero la valutazione del cliente – misurata come per i conducenti su una scala di cinque stelle. In maniera spontanea i *choferes* di Uber hanno iniziato a dare basse qualificazioni ai passeggeri che utilizzavano metodi di pagamento elettronici (ovvero principalmente turisti e altri soggetti in possesso di carte internazionali, dato che le carte di banche argentine non sono abilitate a pagamenti a Uber), perché preferivano di gran lunga maneggiare denaro contante e scegliere in seguito se versare la quota della tariffa destinata al costo di intermediazione della piattaforma. Come si vedrà

più approfonditamente nel quarto capitolo, questo meccanismo ha fatto in modo che i conducenti accumulassero altissimi debiti con Uber. Nei primi tempi dallo sbarco del colosso californiano a Buenos Aires non esisteva nemmeno un metodo per pagare le commissioni, dato che tutte le transazioni internazionali verso l'azienda erano bloccate. Solo in seguito, Uber è riuscita ad introdurre un metodo per farsi versare le somme dovute tramite carte ricaricabili, ma ha anche continuato a lasciar lavorare i *choferes* insolventi. Le basse valutazioni ai passeggeri, visibili sulla schermata di annuncio delle corse, consentono quindi ai conducenti di riconoscere preventivamente chi non paga in contanti e di non accettare il viaggio. Rifiutare la corsa in un secondo momento, quando tragitto e metodo di pagamento diventano visibili, farebbe invece incrementare il tasso di cancellazione e comporterebbe attirare l'attenzione dell'algoritmo, con il conseguente rischio di incorrere in una sospensione dell'account «per eccesso di cancellazione di corse con carta di credito» (fig. 7).

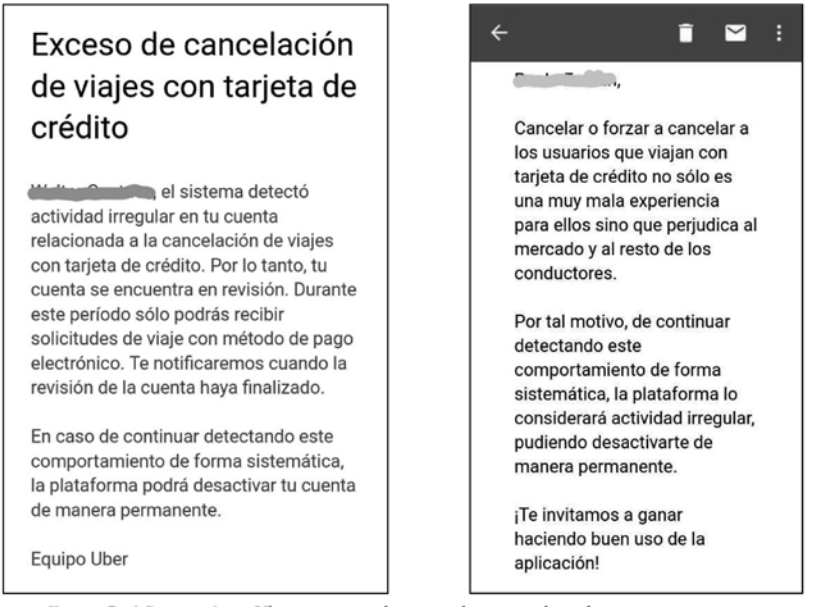

Figura 7. *A Buenos Aires Uber sanziona gli autisti che sono soliti rifiutare i viaggi pagati elettronicamente. Nel primo caso (a sinistra) l'account è in stato di revisione, nel secondo (a destra) si tratta solo di un ammonimento scritto.*
Fonte: Facebook

Nei due *screenshot* riportati il conducente riceve dalla piattaforma un ammonimento per un presunto eccesso di cancellazione di viaggi con pagamento elettronico e pertanto l'account risulta in stato di revisione. Nel primo caso il lavoratore avrà d'ora in avanti accesso solo a viaggi con carta di credito venendo di fatto privato della liquidità di cui può disporre con i viaggi pagati in contanti. Inoltre, entrambi i conducenti vengono minacciati di perdere definitivamente il proprio account se l'attività irregolare dovesse proseguire in mondo sistematico. Il sistema di pagamento elettronico rappresenta pur sempre per Uber la forma più semplice ed efficace per assicurarsi gli importi dovuti all'azienda come costo di intermediazione, ossia la commissione pari al 25% dell'importo delle corse. Come spiega Oscar, la pratica di dare valutazioni negative a chi paga con carte elettroniche è una particolarità del caso argentino che i conducenti possono solo apprendere sul campo o tramite canali informali:

> ho imparato a lavorare in Brasile e quindi ero abituato a dare una scarsa valutazione di un utente se avevo un problema con il passeggero. Risulta che invece in Argentina la gente, gli autisti, valutano male quelli che pagano con la carta. Quindi, io non accettavo passaggi da persone che avevano valutazioni basse, come ho imparato in Brasile. Tuttavia, risulta che qui una qualifica bassa è un utente che paga con una carta di credito. Così quando non ho accettato diverse corse di passeggeri con basso punteggio, quelle corse che non sapevo fossero con carta, Uber mi ha penalizzato pensando che non le avessi accettate perché erano con la carta. Non era mia intenzione. È così, uno inizia a imparare diverse cose e io ho imparato che nella Capitale [Buenos Aires] un utente con rating basso è più probabile che sia non una cattiva persona, ma una persona che paga con la carta. Insomma, *ogni paese ha le sue regole non scritte* (Oscar, Buenos Aires, 44 anni)

La capacità di ribaltare l'uso di uno strumento della app – la valutazione del passeggero – indica proprio quell'industriosità e creatività tipica dei comportamenti tattici delle classi popolari di cui scrive De Certeau (2001) e rappresenta un caso esemplare per quanto riguarda il riuso di strumenti con finalità non previste nella fase di progettazione. Tuttavia, l'azienda californiana sembra essersi accorta di tale pratica discreta impiegata dai *drivers*: infatti Uber ha inoltrato ai conducenti delle comunicazioni in cui si invitava a fare un buon uso dello strumento di valutazione dei clienti. Tra il 2019 e il 2020

è comparsa una notifica di ammonimento ai lavoratori di Uber in merito a tale fenomeno:

> Dare una bassa valutazione ai passeggeri in base al metodo di pagamento scelto, oltre ad essere una pessima esperienza per loro, va contro i termini e le condizioni dell'applicazione. Un buon uso dei punteggi ci aiuta a identificare comportamenti indesiderati da parte degli utenti. Per tale motivo, rilevando questo comportamento in modo sistematico nel futuro, la piattaforma considererà la possibilità di sospendere l'account a tempo indeterminato (Comunicazione scritta di Uber Argentina, Canale YouTube Don Uberto, 19/04/2019).

Per tale ragione altri conducenti, invece, adottano tattiche diverse per evitare i pagamenti elettronici, ma prevenendo eventuali sanzioni da parte dell'azienda: ad esempio, come mi racconta un altro lavoratore di Uber, basta semplicemente evitare le corse nelle zone centrali della capitale, dove ci sono turisti ed è quindi più probabile ci siano utenti che pagano con carte elettroniche. Oppure, per non incidere sul tasso di cancellazione, gli autisti possono servirsi della chat interna alla app per domandare al passeggero il metodo di pagamento che intende utilizzare, di conseguenza chiedendo cortesemente di cancellare la richiesta in caso di pagamenti elettronici, così da non avere ripercussioni sul proprio *ranking* e non destare il sospetto degli algoritmi dell'azienda.

2.12. *Il lavoro di straforo dei rider*

Tra le tattiche impiegate in Italia dai corrieri delle consegne a domicilio si possono annoverare alcune forme di resistenza in termini di rifiuto del lavoro e di comportamenti impropri sul luogo di lavoro, ovvero ciò che nella letteratura sociologica è definito, ad esempio, come «lavoro di straforo» (de Certeau 2001) e «*organizational misbehaviour*» (Ackroyd e Thompson 1999; Karlsson 2012). Alcuni rider mi hanno confidato diversi tipi di tattiche che sembrano eludere la sorveglianza delle app e che vengono impiegate per sottrarre impropriamente non solo gli ordini, ma anche parte del denaro delle consegne pagate in contanti. Le aziende da parte loro cercano di contrastare queste pratiche aggiornando di frequente i software per introdurre nuove modalità di controllo sull'attività dei corrieri sospetti e, in certi casi, giungendo a segnalare e sospendere gli account dei presunti responsabili di condotte ritenute fraudolente. Per ovvi motivi legati alla tutela dei soggetti e al

'segreto professionale', la maggior parte delle informazioni tecniche celate dietro queste pratiche non verranno rilevate, anche perché non rilevanti ai fini della ricerca. Invece, è interessante notare come il comportamento improprio non venga stigmatizzato da molti rider, che anzi spesso si esprimono come se tali azioni fossero legittime di fronte alle condizioni di lavoro e al livello di sfruttamento percepito. Come mi spiega Mauro, un ventiquattrenne fuorisede a Torino, mentire a proposito di incidenti o danni subiti al veicolo è il metodo più semplice per intascarsi un ordine in corso:

> io una caduta alla settimana me la faccio, alla fine ci può stare con tutto quello che lavoro, basta non farne troppi e attirare l'attenzione. Magari una volta ho forato, quella dopo sono caduto o mi hanno tamponato e così via. Poi dipende se ti chiama l'assistenza. Nella mia app segnali un problema generico e finisce lì e al massimo poi se ti chiama l'assistenza ti inventi il problema che hai avuto (Mauro, Torino, 24 anni).

Anche un altro giovane rider, incontrato presso una pizzeria in una gelida serata di pioggia mi confida che «dopo una giornata di merda come questa, almeno la pizza gratis non me la leva nessuno». Molti altri, ovviamente, non condividono queste condotte perché si mettono nei panni del cliente, perché hanno cura del servizio che offrono o perché hanno timore di ripercussioni da parte dell'azienda. Accade anche che alcune tattiche per sottrarre gli ordini possano poi ledere altri colleghi, come scrive una rider in un gruppo social testimoniando la propria esperienza della sera precedente: «chi si frega gli ordini di Uber e poi li annulla, si deve rendere conto che qualche altro stronzo poi si becca l'ordine inesistente e perde due ore al McDonald's e a volte manco glielo rifanno!» (gruppo pubblico Facebook, 30/2/21). Più che condannare il gesto in sé, in questo e in altri casi riscontrati i rider sono attenti e sensibili a non danneggiarsi a vicenda, piuttosto che sanzionare una condotta impropria che danneggia l'azienda o il servizio offerto. La dimensione della legittimità ricopre quindi un ruolo importante nell'assumere e percepire determinate azioni come desiderabili e appropriate all'interno di un gruppo o sistema sociale dotato di valori, norme e credenze che possono violare i limiti della legalità. Spesso, proprio per la natura temporanea, pragmatica ed elusiva delle tattiche (de Certeau 2001), i sistemi e le pratiche sviluppate dai lavoratori possono avere un'efficacia limitata, subire riadattamenti o venire direttamente ostacolate e disincentivate dalle

aziende, come nel caso di Uber a Buenos Aires che cercava di impedire che i conducenti rifiutassero le corse pagate con carte elettroniche. Un altro esempio giunge dall'esperienza di alcuni *glovers* di Torino, che nel corso dell'autunno e inverno del 2021 avevano adottato una tattica molto efficace e poco dispendiosa per far aumentare l'importo delle consegne, allungando il tragitto previsto. Semplicemente, alcuni rider scoprirono che posizionandosi in piazza Rebaudengo nei pressi del cavalcavia della tangenziale l'app di navigazione GPS di Glovo avrebbe calcolato il percorso a partire dalla bretella autostradale, 'gonfiando' notevolmente il chilometraggio e di conseguenza l'importo del pagamento a cottimo. Tuttavia, questa sorta di risorsa informale per i rider è stata scoperta dall'azienda e dopo alcuni mesi la piazza è stata spostata fuori dall'area operativa della piattaforma.

I comportamenti tattici descrivono dei tentativi di riappropriazione del funzionamento opaco delle procedure algoritmiche che regolano la vita quotidiana dei *platform workers*. I lavoratori e le lavoratrici non possono fare altro che interpretare i meccanismi che regolano le app, dato che non hanno materialmente accesso alle stringhe di codici che animano gli algoritmi. In tal senso, il loro comportamento è molto simile al concetto di «*reverse engineering*» [ingegneria inversa], cioè il tentativo di risalire a ciò che compone un elemento tecnico a partire dal prodotto finito. Con il termine *reverse engineering* si intende infatti il processo di analisi di un sistema volto a identificare gli elementi e le interconnessioni che lo compongono e quindi a ricrearne una rappresentazione (Chikofsky e Cross 1990). Come scrive Diakopoulos (2014: 13), l'ingegneria inversa «è il processo di articolazione delle specifiche di un sistema attraverso un esame rigoroso che si basa sulla conoscenza del dominio, sull'osservazione e sulla deduzione per scoprire un modello di come funziona quel sistema». Tale approccio può essere applicato ad artefatti rinvenuti di cui non si abbiano informazioni sulla produzione (ad esempio nel caso di armi militari rinvenute o sottratte alla fazione opposta), ma anche ai software che nascondono le proprie procedure di funzionamento dietro meccanismi di *black-box*: in altre parole, l'ingegneria inversa ha come obiettivo comprendere attraverso il ragionamento deduttivo il funzionamento di un artefatto, un sistema, un programma o un dispositivo di cui non si hanno informazioni a riguardo. L'ingegneria inversa come tecnica per risalire alla costruzione di un software è proprio uno dei metodi che Rob Kitchin (2017) suggerisce come strade per studiare e interpretare gli algoritmi: nei casi in cui non si ha accesso ai codici (*black-box*) i soggetti hanno

tra le uniche scelte quella di tentare di adottare un ragionamento deduttivo a partire dagli output generati *(reverse engineering*), oppure di osservare e confrontare l'azione dello stesso algoritmo in situazioni e contesti diversi (*examining*) al fine di comprendere gli elementi che rimangono stabili. Inoltre, in situazioni che comprendono ambienti di classificazione e strumenti di valutazione – oltre che per gli individui, anche nel caso di organizzazioni e istituzioni che vengono classificate sulla base di *ranking* standardizzati – l'ingegneria inversa è un processo rivolto non solo a comprendere gli strumenti di misurazione cui si è sottoposti, ma che conduce anche performativamente a modificare e influenzare i comportamenti degli attori – ad esempio maggiormente focalizzati sulle azioni che producono output numerici e incentivati all'automonitoraggio delle prestazioni (Espeland 2016)[26].

Le tattiche impiegate dai lavoratori e dalle lavoratrici a proprio vantaggio sono parte di quell'arte popolare dei modi d'uso e riuso che consente di riutilizzare, manipolare e aggirare le condizioni di uno spazio creato strategicamente da altri (de Certeau, 2001). Rider e conducenti, nel caso della ricerca, non solo adottano delle strategie deduttive e giocano con una serie di «aspettative finzionali» nei confronti degli algoritmi, ma sono anche in grado di riutilizzare a proprio vantaggio alcuni strumenti digitali delle app o persino sabotarne il funzionamento. L'universo di tattiche impiegate nella *gig-economy* si palesa in molti casi come un lavoro di straforo compiuto alle spalle delle aziende, in un gioco di mosse dove ci si conforma alle regole con il fine di aggirarle:

> Mille modi di fare e disfare il gioco dell'altro, ovvero lo spazio istituito da altri, caratterizzano l'attività, sottile, tenace, resistente, di gruppi che,

[26] Altri autori, invece, utilizzano il concetto di *folk theories* per spiegare il comportamento degli utenti che tentano di dedurre il funzionamento delle operazioni algoritmiche (ad esempio, gli algoritmi che regolano i feed di Facebook): tali teorie, anche se spesso non sono corrette, inducono comunque dei mutamenti sul versante degli utilizzatori e influenzano anche lo stesso sviluppo dei codici algoritmici sul versante dei programmatori (Eslami et al. 2016). In tal senso, gli algoritmi assumono una forma simile a quella dei «discorsi» – i sistemi discorsivi di rappresentazione – secondo De Certeau (2001), proprio per la peculiare caratteristica di essere oggetti segnati dagli usi. I software impiegati nella gestione del lavoro, al pari dei discorsi e degli utensili, sono prodotti del loro stesso uso poiché hanno impresse impronte di atti, «significano le operazioni di cui sono stati oggetto» e «indicano una storicità sociale» in cui non appaiono tanto come quadri normativi, ma come degli «strumenti manipolati dai loro utilizzatori» (*ivi*: 53).

> non avendo un luogo proprio, devono districarsi in una rete di forze e di rappresentazioni stabilite. Bisogna «servirsi di». E in questi stratagemmi da combattenti, vi è un'arte di mettere a segno dei colpi, un piacere nell'aggirare le regole di uno spazio costrittivo. Una destrezza tattica e una scaltrezza di cui Scapin e Figaro sono soltanto pallidi echi letterari. Al pari dei guidatori di Roma o Napoli, una maestria che ha i suoi intendimenti e la sua estetica si esercita nel labirinto dei poteri, ricrea incessantemente opacità e ambiguità – luoghi d'ombre e di astuzie – nell'universo della trasparenza tecnocratica (de Certeau 2001: 49).

Come sostiene De Certeau (2001), i modelli operativi delle culture popolari non sono da relegare al passato, ma abitano il presente «anche nel cuore dei luoghi più avanzati dell'economia contemporanea» (*ivi*: 59). Con il concetto di «lavoro di straforo» il sociologo francese intende quella serie di comportamenti particolarmente diffusi nelle fabbriche e nei luoghi di lavoro, dove gli operai sottraggono materiale a proprio vantaggio e usano le macchine per fini diversi da quelli della produzione. Il lavoro di straforo sottrae del tempo al capitale, è fatto della collaborazione e complicità dei colleghi e gioca costantemente dei «tiri contro l'ordine costituito» (*ibid.*). Il lavoro di straforo reintroduce le tattiche popolari nello spazio industriale e, nel caso delle piattaforme, le riporta al cuore dell'economia digitale del capitalismo contemporaneo.

2.13. *Digital strike*

Scrive il sindacato metropolitano di rider torinesi Deliverance sulla propria bacheca virtuale:

> Attraverso lo sciopero si sfugge dal quotidiano giogo dell'app. La forza collettiva mina il potere dell'algoritmo: la ricerca quasi ossessiva dei turni, le lunghe attese in strada aspettando un ordine, la reattività all'arrivo della notifica, il controllo costante fatto di punteggi e geolocalizzazione, il frequente sgarbo di clienti e ristoratori, la sensazione di isolamento. Grazie a questa forza collettiva ci si prende spazio per le strade e davanti ai ristoranti (Facebook *Deliverance Torino*, 18/01/21).

Come sostengono i rider del collettivo, lo sciopero ha come obiettivo individuale quello di rompere la monotonia e il senso di frustrazione quotidiano nei confronti tanto della macchina impersonale da cui ci si sente governati, quanto dei meccanismi logistici e delle relazioni

sociali che regolano il lavoro. Tattiche di aggiramento, di sabotaggio digitale e il lavoro di straforo sono il pane quotidiano delle giornate di mobilitazione e sciopero dei rider che hanno coinvolto tutte le principali città italiane (e non solo) negli ultimi anni, o almeno delle molte in cui mi sono trovato a partecipare. I comportamenti individuali e collettivi impiegati durante gli scioperi per rallentare e intralciare la regolare attività delle piattaforme sono variegati e si estendono tra mondo reale e mondo virtuale senza soluzione di continuità. Azione digitale e azione analogica si sviluppano contemporaneamente nella medesima pratica di azione più o meno diretta. Partecipando alle mobilitazioni oppure da casa propria, ognuno adotta la tecnica che preferisce per esprimere la propria partecipazione digitale allo sciopero e per manifestare apertamente la propria astensione dalla quotidianità del lavoro. Qualcuno tiene semplicemente spenta la propria app e non prenota sessioni per il giorno dello sciopero. Molti, invece, tengono gli account attivi, sia tra chi lavora con il *free login*, che tra chi ha uno *shift* prenotato, ma non accettano o riassegnano le consegne, rallentando di conseguenza l'allocazione degli ordini. Durante lo sciopero stesso, come avvenuto in occasione della giornata di mobilitazione nazionale del 26 marzo 2021, succede che alcune sessioni vengano aperte improvvisamente e che qualcuno si affretti a prenderle: significa che lo sciopero ha avuto degli effetti e la domanda di lavoro è salita, così prendere altri turni tra gli scioperanti potrebbe mettere ancora più in difficoltà il regolare servizio della piattaforma. Succede spesso, mi racconta Leo, che prima o durante gli scioperi Glovo apra le sessioni per evitare di trovarsi senza corrieri. Tuttavia, i rider sanno bene che, dato il volume di lavoratori, sarebbe molto difficile far fermare l'intera forza lavoro cittadina. Piuttosto, è più semplice bloccare l'attività di alcuni ristoranti e costringere le piattaforme a reindirizzare o annullare gli ordini in corso. Come succede fin dalle primissime proteste in Italia, le maggiori catene di ristorazione offrono il principale palcoscenico per la mobilitazione dei lavoratori e delle lavoratrici del *food delivery*: a Torino, la protesta si snoda passando per alcune delle catene di fast-food più gettonate, McDonald's in primis. L'obiettivo delle mobilitazioni è proprio quello di impedire la regolare emissione di ordini da parte delle catene: in occasione dello sciopero del 26 marzo, per la prima volta in Italia, una delle aziende (Glovo) ha inviato un messaggio ai locali partner preannunciando i possibili disagi e riconoscendo quindi l'effettività dello sciopero convocato dalla

coalizione nazionale composta prevalentemente da collettivi di riders e union metropolitane.

Giunti davanti a un noto fast-food, il primo contatto tra i rider in sciopero e il personale del locale è la richiesta di spegnere i tablet delle piattaforme. Succede che in alcuni casi gli addetti accettino di sospendere gli account, ma più spesso sono gli stessi rider a bloccare fisicamente gli sportelli impedendo il passaggio degli ordini. A Bologna, i rider sono soliti impiegare i propri cubi per creare un muro fisico che chiuda nemmeno troppo simbolicamente l'accesso ai ristoranti (in particolare i due McDonald's del centro), o almeno agli sportelli dedicati alle piattaforme di *delivery*. Durante lo sciopero del 26 in molti casi in tutta Italia si è assistito a pratiche di questo tipo, che spesso prendevano di mira le stesse grandi catene: McDonald's, Burger King, KFC o RossoPomodoro. A Torino, la polizia è dovuta intervenire in assetto antisommossa per ben quattro volte in una sola sera per far disperdere i rider che stazionavano sulla porta di alcuni fast-food nel corso dello sciopero. Tra i più audaci scioperanti, c'è anche chi sabota direttamente la trasmissione degli ordini utilizzando il proprio account. La piazza dello sciopero si è appena sciolta e Leo ha l'occasione di mostrarmi la sua personale tecnica di sabotaggio. Ha ricevuto un ordine di Uber Eats da ritirare proprio presso il McDonald's dove si è appena conclusa la manifestazione: accetta la richiesta e dopo qualche minuto viene chiamato ad alta voce dall'addetta alle consegne del fast-food. Leo afferra il cibo, lo ripone nella propria borsa, ma non segnala sulla app la presa in carico dell'ordine. Poi, avvicinandosi a me per mostrare il proprio schermo, invece di *switchare* sul tasto «inizia consegna» seleziona una delle opzioni per rifiutare l'ordine tra quelle disponibili, come ad esempio «impossibile trovare il ristorante». Il rider conserva il pasto da condividere ora tra gli ultimi scioperanti presenti, mentre gli addetti di McDonald's dovranno probabilmente preparare di nuovo lo stesso ordine per lo stesso cliente. Invece Gaia, una giovane rider di Uber, adotta una sorta di tecnica di resistenza passiva, per cui accetta un ordine dalla piattaforma, ma non si reca a prelevarlo, lasciando trascorrere interminabili minuti prima che l'ordine venga annullato. I rider sono consapevoli che questi comportamenti potrebbero essere riconosciuti e sanzionati dalla piattaforma, tuttavia, tali azioni vengono caricate di un significato anzitutto politico.

2.14. *Il sogno distopico è (ancora) incompiuto*

> Vivo per le strade, 10100 è sempre il CAP
> Sette su sette, perché sul cell ho tutte le app
> Regole non scritte come nel gioco del rap
> Se è sushi me lo porto e te lo porto se è kebab
>
> (Riderz With Attitude – *Like This*)

«Quando passa il gran signore, il saggio villico fa un profondo inchino e silenziosamente scoreggia» è il detto etiope che apre il celebre saggio di James Scott (2006) *Il dominio e l'arte della resistenza* e che riassume in termini molto semplici quello che l'autore intende per «verbali segreti» della storia ufficiale – ovvero le azioni e i discorsi che si sviluppano dietro le quinte per essere nascoste a chi detiene il potere. Tale metafora sembra effettivamente calzante anche per il mondo del lavoro di piattaforma nel descrivere un certo modo di comportarsi dei lavoratori nei confronti dell'infrastruttura algoritmica delle app. Lo studio del «quotidiano digitale» (Leszczynski 2020) ha restituito un quadro molto più complesso di quanto ci si potesse aspettare, proprio perché tra le maglie del cyberspazio esiste una pluralità di comportamenti e di azioni che contrastano il controllo delle piattaforme o che semplicemente si snodano alle spalle delle regole ufficiali dettate nei ToS stilati dalle aziende. Se osservato in profondità con gli occhi del quotidiano, il mondo del *digital labor* contiene innumerevoli verbali segreti, come li definirebbe Scott, che rivelano forme di agency da parte degli attori tutt'altro che scontate e, anzi, spesso del tutto controintuitive[27].

Per concludere, ciò che mette in luce il lavoro etnografico è che la tecnologia non è così totalizzante come l'incubo distopico vorrebbe dipingere. Nonostante la pervasività dell'organizzazione algoritmica

[27] Introdurre il concetto di *agency* permette di arricchire in un duplice modo il dibattito sul rapporto tra tecnologia e lavoratori: innanzitutto, estendendo il concetto stesso, che in genere nella *gig-economy* e negli studi sul lavoro si limita a considerare il potere contrattuale collettivo legato alle lotte e ai sindacati, mentre assume altrettanta importanza anche nelle azioni individuali condotte dagli attori, soprattutto in contesti poco visibili, organizzati o sindacalizzati (Anwar e Graham 2020; Cant 2020; Cini et al. 2022; Rogaly 2009; Veen et al. 2019). Inoltre, la ricerca empirica sulle forme di agency nella *gig-economy* è ancora acerba – salvo dovute eccezioni – mentre molto è stato già scritto sulle forme pervasive di controllo presenti nell'organizzazione algoritmica del lavoro nelle piattaforme.

e le vulnerabilità tipiche della *gig-economy* a cui sono esposti i lavoratori, i rider delle piattaforme di consegne e i conducenti delle app di *ride-hailing* risultano in grado di esercitare forme di agency tramite pratiche di riappropriazione delle infrastrutture digitali al fine di influenzare le condizioni di lavoro. Come esprimono in maniera molto incisiva le parole di un rider di Torino, esistono innumerevoli forme di riappropriazione dell'infrastruttura tramite cui sfidare i meccanismi delle app:

> l'algoritmo dei rider non è totale, non prevede ogni tua mossa. Ci sono tanti modi per aggirare questo algoritmo, per guadagnare di più, e sono forme, diciamo, di riappropriazione di reddito. E ne esistono parecchie. E possono essere anche forme di lotta organizzata (Dario, Torino, 29 anni).

A fronte di una elevata sofisticatezza e pervasività delle forme di controllo a distanza e della scarsa presenza di strutture sindacali istituzionalizzate nella *gig-economy* (Cini et al. 2022), tuttavia «i lavoratori esercitano la propria agency attraverso pratiche individuali informali, discrete e spontanee, ma che possono comunque portare a esiti positivi» (Anwar e Graham 2020: 274), visto che in molti casi per un rider «resistenza può significare nascondersi in un negozio per fare una telefonata», oltre a fare uno sciopero (Cant 2020: 21). Come sostiene De Certeau:

> se è vero che il reticolo della sorveglianza si precisa e stende ovunque, tanto più urgente è svelare in che modo un'intera società non si riduca ad esso; quali procedure comunemente diffuse (anch'esse minuscole e quotidiane) vengano adottate per eludere i meccanismi della disciplina conformandovisi, ma solo per aggirarli (de Certeau 2001: 9).

L'invito è stato raccolto dalla presente ricerca, che si è preposta fin da subito la questione aperta dal sociologo francese: «non si tratta più di precisare in che modo la violenza dell'ordine si tramuti in tecnica disciplinare, bensì di riesumare le forme surrettizie che assume la creatività dispersa, tattica e minuta dei gruppi o degli individui intrappolati ormai nelle reti della sorveglianza» (*ibid*.). Tali forme sono emerse con chiarezza portando tanto i segni della violenza disciplinare del controllo algoritmico, quanto le prove della capacità di aggirarla e di una «trama dell'indisciplina» che è stata oggetto di ricerca (*ivi*: 12). Nella trama degli algoritmi, come ampiamente mostrato, sono nascosti

però anche fenomeni e comportamenti predatori che acuiscono la vulnerabilità e lo sfruttamento di chi è impiegato nella *gig-economy*.

L'oggetto del capitolo che qui si conclude è stata principalmente la relazione tra lavoratori e artefatti digitali grazie all'osservazione empirica condotta nella quotidianità del lavoro dei *platform workers*: da un lato le tecnologie concorrono a produrre una serie di effetti che registrano una alta dose di arbitrarietà e asimmetria nell'organizzazione del lavoro che porta a intensificare e degradare l'attività lavorativa; dall'altro lato, la tecnologia-in-uso si fa anche terreno di negoziazione, sperimentazione e conflitto, laddove i lavoratori siano in grado di riappropriarsi delle stesse infrastrutture digitali con cui sono soggetti al comando delle aziende. Come è ribadito più volte nel testo, tuttavia, l'architettura tecnologica delle piattaforme non è sufficiente a spiegare da sola la condizione di vulnerabilità e ricatto vissuta dai lavoratori e le lavoratrici impiegati nella *gig-economy*. Occorre, nel prossimo capitolo, domandarsi in particolare che ruolo abbiano giocato il tramonto della società salariale e le ristrutturazioni neoliberiste dei mercati del lavoro nel determinare l'ascesa di un 'nuovo' modello di impiego, quello delle piattaforme, basato sulla totale deresponsabilizzazione del datore di lavoro e sull'estrazione di valore da contesti finora ai margini dei circuiti ufficiali dell'accumulazione. Inoltre, occorre domandarsi quali fattori socioeconomici abbiano favorito l'affermarsi delle piattaforme nel mondo dei servizi e in che modo molte di queste piattaforme siano diventate a tutti gli effetti delle infrastrutture di organizzazione sociale ed economica.

3. Lavoro e società

3.1. *Il lavoro tra Nord e Sud globale*

Con il presente capitolo intendo interrompere brevemente la narrazione etnografica per fare un passo indietro e presentare un percorso storico-tematico che ha come oggetto la metamorfosi del lavoro all'incirca nell'ultimo mezzo secolo e che pone al centro di tale trasformazione il concetto di informalizzazione. In altre parole, come comprendere a pieno la crescita della *gig-economy* senza prima ricostruire le fasi del mutamento che hanno segnato il mondo produttivo e i mercati del lavoro? Con l'ingresso in quella che Ulrich Beck (2001 [1986]) ha chiamato *società globale del rischio*, le promesse del capitalismo industriale fordista sono via via state disattese e le economie hanno iniziato a deteriorarsi, ri-feudalizzarsi e informalizzarsi anche tra i bastioni delle democrazie occidentali. Con tale espressione il sociologo tedesco alla fine degli anni Ottanta ha delineato il passaggio da una società industriale tradizionale a una *seconda modernità* che ha visto gradualmente sgretolarsi i tradizionali sistemi di inclusione sociale e di appartenenza professionale tipici della prima modernizzazione. Una nuova modernità paradossale in cui l'uomo è formalmente libero di determinare sé stesso, ma all'interno di una dimensione di incertezza strutturale che mette a repentaglio le stesse condizioni per l'autodeterminazione degli individui. Nei mercati del lavoro si passa velocemente dal sistema della piena occupazione standard al «sistema della sottoccupazione flessibile e plurale» (Beck 2000: 201), con ondate di deregolamentazione del lavoro in tutta Europa e non solo. Intanto, la produzione viene delocalizzata in paesi con maggiori 'vantaggi' per i costi del lavoro (Gallino 2007)[1]. La flessibilità del la-

[1] In Francia la legge Madelin (1994), in Italia il pacchetto Treu (1997) e poi la legge Biagi (2003), in Spagna la riforma del lavoro del 1994, in Germania il pacchetto di riforme Hartz (2005), solo per fare qualche esempio, vanno nella direzione di una

voro si traduce, nell'esperienza lavorativa, in rischi che il lavoratore è costretto ad assumersi individualmente, laddove le strutture collettive di protezione e inclusione sociale sembrano sfaldarsi e i diritti del lavoro retrocedere[2]. Insicurezza e vulnerabilità divengono i comuni denominatori di molte traiettorie professionali, mentre disoccupazione e fallimenti sono oggetto di una dura condanna morale che scarica ogni responsabilità sulla sfera individuale. Il mantra della flessibilità che permea i principi del nuovo management presuppone un nuovo modello di organizzazione snella per le imprese, che si approvvigionano al bisogno da una manodopera fluida in termini di impiego e di durata del lavoro e che si affidano in maniera sempre più intensa a meccanismi di esternalizzazione dei servizi tramite appalti e subappalti con l'obiettivo di ridurre i costi (Boltanski e Chiapello 2014). Siamo nel pieno di quella che un noto giornalista del New Tork Times ha amaramente definito come un'«economia in metastasi di freelance» [*metastasizing economy of freelancers*][3] che svolgono *task* invece di lavori, che competono ferocemente in una corsa al ribasso, il tutto mentre pagano la propria assistenza sanitaria e i piani pensionistici[4].

Il tratto essenziale con cui generalmente si riassume la condizione del lavoro nella società del rischio è quella della *precarietà*, o precarizzazione. Tale concetto può assumere connotazioni e significati molto

maggiore deregolamentazione delle forme di impiego. Nello stesso decennio le forme di lavoro temporaneo crescono di volume in tutti gli stati europei mentre i governi allentano le misure di protezione dei lavoratori (Esping-Andersen e Regini 2000). Le ricette macroeconomiche dell'OCSE, infatti, tra gli anni Novanta e Duemila suggeriscono ai paesi che la flessibilizzazione del lavoro e la riduzione delle protezioni dei lavoratori (detto in altre parole, facilitare i licenziamenti) provocherebbero un aumento dell'occupazione. Tali ipotesi sono state ampiamente dibattute e smentite in Gallino (2007: 51-56), eppure la semplificazione del lavoro temporaneo e precario continua ad essere la principale ricetta applicata per stimolare i mercati del lavoro in Europa (con delle eccezioni, come la Spagna del governo Sánchez).

[2] In America Latina, come nota anche lo stesso Beck (2000: 124), la flessibilizzazione del lavoro servì strategicamente in molti casi, più che per abbassare il costo del lavoro, ad eludere il potere di contrattazione dei sindacati e a indebolire le forme di organizzazione collettiva dei lavoratori.

[3] Anand Giridharadas, «*Is Technology Fostering a Race to the Bottom?*», *The New York Times* (1 giugno 2012): www.nytimes.com/2012/06/02/us/02iht-currents02.html (Consultato il 20/09/2022).

[4] Lo stesso International Labour Office ha dichiarato nei primi Duemila la necessità di intervenire contro l'uso smodato delle forme di *independent contracting* da parte delle imprese che va a danno dei diritti dei lavoratori (ILO 2006).

diversi a seconda dei contesti geografici. Tuttavia, almeno fino allo scorso decennio, il dibattito politico ed accademico sul lavoro precario ha riguardato prevalentemente i paesi euro-occidentali. Bourdieu è tra i primi studiosi ad utilizzare alla fine degli anni Sessanta il termine precarietà in riferimento generico alle forme di lavoro non standardizzate sulla base dell'impiego dipendente a tempo pieno e indeterminato. In seguito, vengono sviluppati approcci multidimensionali alla concezione della precarietà lavorativa, al fine di non confonderla semplicemente con le forme di lavoro contrattualmente flessibili o temporanee. Ad esempio, Vosko (2020) sottolinea in particolare la rilevanza di altre dimensioni legate all'ambiente sociale e, pertanto, sostiene che a plasmare il lavoro precario sia una relazione tra lo status professionale e la forma di impiego con le variabili legate al contesto e alla posizione sociale (come il genere o la cittadinanza). La medesima lente analitica, tuttavia, consente di mettere in luce un ulteriore aspetto che spesso scivola in secondo piano nelle analisi sulle trasformazioni del lavoro degli ultimi decenni: la precarizzazione del lavoro ha colpito la popolazione di salariati a tempo indeterminato e lo ha fatto in un arco di tempo abbastanza limitato. In primo luogo, come riconosce anche lo stesso Beck (2006: 11), quello della società del pieno impiego nel Nord del mondo non fu altro che un «breve sogno di un'eterna prosperità»; un sogno durato appena qualche decennio negli Stati Uniti e in Europa (i cosiddetti *trente glourieuses*, secondo l'espressione coniata in Francia), cominciato nel secondo dopoguerra e il cui tramonto fu irrimediabilmente annunciato dallo shock petrolifero del 1973 e dalla crisi degli accordi monetari di Bretton Woods (Breman e van der Linden 2014). In secondo luogo, come ad esempio sottolinea la storica del lavoro Betti (2016), occorre anche considerare che in Europa i mutamenti legati alla società del rischio colpirono principalmente una parte specifica, seppur molto numerosa, della popolazione: quella dei maschi occupati (in quanto la maggior porzione di lavoratori salariati). Per le donne, invece, la precarietà è strutturalmente stata un elemento distintivo delle proprie traiettorie di vita professionale, così come il welfare si è spesso limitato a fornire protezione alle famiglie autoctone, lasciando esclusi migranti, giovani e disoccupati.

Proprio tenendo conto di tali limiti, nella letteratura latinoamericana il concetto di precarietà lavorativa non ha mai particolarmente fatto breccia e, anzi, è spesso stato visto con diffidenza da molti studiosi. Le motivazioni sono fondamentalmente due. La prima critica riguar-

da l'eccezionalità del lavoro precario nelle traiettorie professionali dei lavoratori (Antunes 2018; Neffa 2009; Reyna 2018): in America Latina il sottosviluppo strutturale delle economie ha prodotto una forte eterogeneità storico-strutturale del capitalismo, che si riflette in mercati del lavoro dove i salariati non sono mai stati una componente così rilevante come in Europa (Nun 1969; Quijano 1972, 2014). In certi casi il lavoro salariato ne è persino una componente marginale: si pensi che in media nei paesi latinoamericani oltre la metà della popolazione occupata tutt'ora lavora nel settore informale (ILO 2018),[5] come si vedrà più dettagliatamente in seguito, e che i primi dati sulle conseguenze della pandemia di Covid-19 sembrano indicare che l'informalità economica sia in ulteriore crescita (OECD 2020). Pertanto, ed ecco la seconda critica connessa alla precedente, il concetto di precarizzazione rischia di fornire un punto di vista squisitamente eurocentrico, replicando una lente di analisi che può funzionare bene nel contesto euro-occidentale, ma che non è adatta a descrivere le dinamiche dei mercati del lavoro in paesi dove la precarietà di vita di ampie fette della popolazione – la cosiddetta «massa marginale» (Nun 1969; Quijano 1972) – si traduce come norma in biografie professionali frammentate e discontinue (Munck 2013). Tuttavia, tenuto conto di tali limiti, il concetto di precarietà lavorativa è comunque ampiamente impiegato nelle scienze sociali al di fuori dal contesto euro-occidentale per indicare le precarietà della sussistenza che segna le biografie professionali anche all'interno del lavoro industriale 'tradizionale', segnalando proprio i tratti di instabilità e imprevedibilità che caratterizzano le economie e le esperienze dei lavoratori nel Sud globale, sia dentro che fuori dai mercati del lavoro formale (Cordero e Castro 2019; Garza Toledo 2000; Lee 2019; Perelman 2018). Come verrà discusso in seguito, quella dell'informalizzazione potrebbe offrire invece una chiave di lettura particolarmente adatta per osservare le trasformazioni in atto con la piattaformizzazione del lavoro, tanto per descrivere i processi di precarizzazione nel Nord globale, quanto per analizzare il ruolo del lavoro di piattaforma nel contesto di eterogeneità storico-strutturale del capitalismo latinoamericano. Fatti tali premes-

[5] In Europa e Nord America, invece, secondo gli stessi dati dell'International Labour Office (2018) il volume del settore informale sul totale degli occupati pesa in media rispettivamente per il 15% e il 18%. In America Latina si passa da alcuni paesi in cui l'informalità sfiora l'80% (Bolivia, Guatemala, Honduras), ad altri dove si attesta intorno al 25% (Uruguay).

se – e avendo già in mente cosa sono le piattaforme da un punto di vista tecnico – è ora possibile analizzare il lavoro di piattaforma sotto un profilo organizzativo e politico-economico.

3.2. *Il lavoro di piattaforma*

In estrema sintesi, le piattaforme *lean* sono infrastrutture economiche di intermediazione tra la domanda di un tipo di servizio e l'offerta di lavoro della manodopera, operanti tramite applicazioni digitali supportate da elaborazioni algoritmiche in tempo reale. Il ruolo dell'intermediazione offre la cornice di legittimazione necessaria alle aziende della *gig-economy* per sfruttare le deboli legislazioni nazionali e presentarsi non come datori di lavoro, ma come semplici imprese mediatrici che mettono in comunicazione domanda e offerta per un determinato bene o servizio attraverso l'erogazione soggetta a pagamento/commissione di un servizio tecnologico accessibile tramite una app digitale. Il modello di business delle piattaforme digitali crea profitto – estrae valore – facilitando gli scambi economici tra due o più gruppi interdipendenti, in genere produttori e consumatori: sotto diversi aspetti è una diretta eredità del modello di imprese a rete che il sociologo Manuel Castells ha descritto in merito alle aziende della *new economy* degli anni Novanta che impiegavano nel modello organizzativo le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie di informazione e comunicazione (ICT) e da internet. Si tratta del *global networked business model* [modello economico reticolare] che Castells (2003) individua come chiave di volta del successo di imprese del mondo dell'hi-tech come Cisco[6] e che a partire dal XXI secolo diventa il «modello dominante adottato dai più forti concorrenti in gran parte delle industrie del mondo» (*ivi*: 236). Un modello la cui efficienza è dovuta a un'organizzazione snella che abbatte i costi di gestione e produzione poiché è interamente focalizzata sulla rete. Allo stesso modo di come Cisco è una azienda manufatturiera leader nel settore IT che non possiede fabbriche, così piattaforme come

[6] Cisco System è tutt'ora un'azienda transnazionale con sede in California (USA) tra i leader mondiali nel settore della fornitura di apparecchiature di rete e, più in generale, nel mondo dell'IT. Il modello Cisco non è confinato solo all'industria informatica (Dell, Microsoft e Hewlett-Packard sono altri esempi riportati in letteratura), ma si estende anche all'agricoltura, all'industria dell'auto, al settore energetico, alla logistica o ai servizi di consulenza aziendale (Castells 2003: 235).

Airbnb o Booking sono aziende leader nel settore del turismo, ma che non possiedono nemmeno una struttura di accoglienza. Lo stesso, rispettivamente, vale (o almeno è valso in passato) anche per Amazon o Alibaba e il mondo dell'*e-commerce*, o per Uber o Didi in quello dei trasporti privati urbani. Il modello di business del capitalismo di piattaforma (*platform business model*) ricalca sotto certi aspetti quello dell'impresa rete descritta da Castells poiché affida la centralità del processo produttivo al coordinamento del proprio network grazie alla «connettività» e alla «consistenza»[7] della rete (*ivi*: 240). Che si tratti di mettere in contatto ristoratori e clienti (piattaforme di *food delivery*), autisti e passeggeri (piattaforme di *ride-hailing*), inquilini e addetti alle pulizie o alle riparazioni (piattaforme di lavoro domestico), turisti e proprietari di strutture di accoglienza (piattaforme di affitti brevi) e così via, le aziende della *gig-economy* sono in grado di gestire migliaia di transazioni istantanee impiegando soltanto dei software e qualche manciata di dipendenti incaricati del monitoraggio del processo. In tal senso, l'unico vero capitale fisso delle aziende è rappresentato dai codici e dagli algoritmi che costituiscono le app digitali. Siamo all'apice di quel processo di trasformazione e valorizzazione economico-finanziaria che ha condotto verso una paradossale espressione del sistema produttivo di mercato senza capitali tangibili e una ritirata verso la rendita finanziaria che alcuni autori vedono come sintomo di una ri-feudalizzazione del capitalismo (Arvidsson 2020; Neckel 2019). La differenza con il modello descritto da Castells è che se Cisco costruisce un network definito, stabile ed affidabile di fornitori e produttori esterni, le piattaforme fanno invece affidamento a una rete estesa, instabile e randomizzata, basata sulla costante disponibilità di una forza lavoro eccedente da reclutare al bisogno. Inoltre, l'affidabilità del network non è più soggetta a un controllo e a una gestione centralizzata, ma viene affidata ai sistemi eterodiretti di feedback grazie ai quali sono teoricamente clienti e consumatori a verificare e valutare la qualità del bene o servizio offerto (e, viceversa, a venire valutati dai *providers*).

[7] Connettività e consistenza della rete sono le due caratteristiche fondamentali nelle imprese a rete: la connettività è la «capacità strutturale di agevolare la comunicazione senza interferenze tra le sue componenti», mentre la consistenza della rete rappresenta «il grado di condivisione degli interessi tra gli obiettivi della rete e gli obiettivi delle sue componenti» (Castells 2003: 240). Queste caratteristiche restano valide anche per l'ecosistema delle piattaforme digitali.

Il modello di piattaforma deve senza dubbio il suo successo ad alcune contingenze storiche e processi sociali facilmente identificabili. Le piattaforme degli anni Dieci del nuovo millennio, cavalcando la retorica rivoluzionaria della *disruptive innovation* associata alle tecnologie digitali di cui abbiamo discusso e la pesante crisi che scosse le economie occidentali, si presentano al mondo come una nuova forza in grado di ridisegnare completamente i rapporti di potere nel mercato e di democratizzare l'economia e con essa la società stessa (Chai e Scully 2019). Nei mercati del lavoro, la crisi economico-finanziaria ha costituito un importante detonatore per la crescita e l'affermazione delle piattaforme digitali sotto diversi punti di vista. Una prima ragione è quella che vede a partire dalla crisi del 2008, con le conseguenti ondate di disoccupazione, una crescente disponibilità di forza lavoro non occupata o sottoccupata che non trova più posto nei mercati del lavoro tradizionali, soprattutto in seguito alla perdita del proprio impiego e all'erosione delle forme di protezione sociale. Sono infatti i settori più vulnerabili della forza lavoro – in primis quello migrante – a divenire ben presto i protagonisti della manodopera impiegata nella *gig-economy*. In secondo luogo, l'economia di piattaforma diventa una risorsa anche per le classi sociali che si vedono costrette a integrare i propri introiti con altre fonti di reddito per affrontare il progressivo impoverimento della classe media – come nel caso dei proprietari di casa[8]. Infine, come si vedrà meglio più avanti, le piattaforme garantiscono l'espansione del mercato in ambienti non-di-mercato, di fatto rinnovando i processi di accumulazione e le operazioni del capitale in una fase di recessione (Mezzadra e Neilson 2019). In base a questa prospettiva, quindi, «le piattaforme appaiono essere una delle modalità più efficaci con cui il capitalismo ha reagito alla crisi del 2008, trovando nelle conseguenze sociali prodotte tanto dal decennio delle politiche di austerità, quanto da oltre un trentennio di egemonia neoliberista, il terreno ideale per la loro ascesa» (Marrone 2021: 15)[9]. Sotto lo

[8] Si pensi in questo caso ad una piattaforma come Airbnb che coinvolge i suoi *host* tra i proprietari di case soprattutto nelle classi medie (Semi e Tonetta 2020).

[9] Il successo delle piattaforme coincide anche con un periodo di iper-finanziarizzazione e di bassi tassi di interesse bancari successivo alla crisi del 2008; un modello, tuttavia, che ha già iniziato a mostrare a sua volta i primi segni di crisi, ad esempio con il crollo della valutazione in Borsa delle aziende della *gig-economy* come Uber. Si veda, a tal proposito, l'articolo sul *Financial Times* di Sarah O'Connor, «*How will we remember*

pseudonimo di *sharing economy*, abbiamo assistito all'emergere di un nuovo modello economico che nel nome della democratizzazione e della libertà d'impresa ha effettivamente apportato una boccata d'ossigeno al capitalismo in una delle sue fasi storicamente più critiche, ma al costo di un ulteriore assoggettamento del lavoro al capitale.

È però abbastanza ovvio aspettarsi che, almeno sotto un profilo istituzionale-normativo, il lavoro di piattaforma riscontri grande variabilità geografica, dato che deve vincolarsi (o sottrarsi) alle differenti configurazioni istituzionali che regolano i mercati del lavoro. Se nel Nord l'avanzare della *gig-economy* è stato possibile grazie e a costo di un deterioramento delle forme contrattuali e di una degradazione del lavoro, ovvero di un più generale arretramento dell'istituzionalizzazione del lavoro, nel Sud globale all'informalità e precarietà lavorativa strutturale si è aggiunta e interconnessa anche quella del lavoro di piattaforma. Tuttavia, esistono elementi di continuità tra i diversi contesti geografici e ci sono le evidenti tracce di una convergenza globale degli assetti normativo-giuridici che vanno nella direzione di una sempre più intensa deregolamentazione (e uberizzazione) del lavoro che ha favorito la crescita delle piattaforme, in un contesto di elevatissima concentrazione di capitali per cui l'economia digitale è determinata da pochi *global players* la cui azione si estende su scala globale e dall'inefficacia dei sistemi di regolazione disegnati su scala nazionale. Oltre alle tipiche ristrutturazioni economiche di stampo neoliberista (apertura al mercato globale, privatizzazioni), le politiche in favore del lavoro flessibile non solo hanno 'preparato il terreno' al proliferare delle piattaforme, ma sono state la conditio sine qua non del successo del loro *business model*. Rielaborando l'idea alla base di un interessante testo di politica economica internazionale (Ruggie 2021), in altre parole, la relazione che si è instaurata tra regolazioni nazionali del lavoro e nuovi flussi e catene globali di manodopera è a prima vista di carattere complementare. Ovvero, i sistemi regolativi forniscono un ambiente permissivo per l'emergere di specifici tipi di flussi del mercato con l'obbiettivo di ottenere vantaggi economici (come l'ingresso di capitali e imprese dall'estero e l'aumento dei livelli occupazionali nelle statistiche pubbliche). Tuttavia, occorre però aggiungere che i contesti istituzionali e le regolazioni nazionali

the age of cheap money?» (1 novembre 2022): www.ft.com/content/1d2af214-caf6-4326-916d-b597577186c8 (Consultato il 20/04/2023).

(insieme anche alle lotte dei lavoratori e delle lavoratrici) talvolta possono giocare ancora un ruolo determinante nel garantire o meno il successo alle aziende del capitalismo di piattaforma, come si vedrà più avanti nell'esempio del caso di Uber in Argentina[10].

3.3. *Piattaforme estrattive*

> Tutto diventa vendibile o acquistabile. La circolazione diventa il grande alambicco sociale dove tutto affluisce per tornare ad uscirne come cristallo di denaro. A questa alchimia non resistono neppure le ossa dei santi e meno ancora altre meno rozze, *res sacrosanctae, extra commercium hominum* (Marx 1980: 164)[11].

Il capitalismo, tutt'altro che un mero regime economico, è innanzitutto un sistema sociale e pertanto come tale va osservato: un sistema di azione sociale e un insieme di istituzioni sociali che riguardano il dominio della sociologia piuttosto che della teoria economica. Guardare al capitalismo in questo modo, significa coglierne soprattutto la natura espansiva che tende costantemente ad imporsi in contesti non economici, ovvero, in altre parole, nella costante dialettica tra processi di *embedding* e *disembedding* in cui interagiscono mercato e società così come descriveva Polanyi (1957). Il capitalismo, come sostiene Streeck (2012), è allora un sistema sociale dinamico dal punto di vista endogeno e dinamicamente instabile, perché fortemente dipendente dal proprio espandersi e dalle proprie stesse crisi da cui crea costantemente nuove opportunità di espansione. La plasticità del capitalismo è proprio da intendersi come la capacità di trasformare e

[10] Si pensi anche al caso italiano di UberX (UberPop), l'app di trasporto privato che permette di utilizzare la propria autovettura per effettuare un servizio taxi, che è stata bloccata dopo poche settimane dal suo arrivo in alcune città italiane nel 2016 per la violazione delle norme che regolano i servizi di trasporto privato. Fino ad oggi, il colosso californiano si è dovuto limitare ad offrire il servizio di trasporto di Uber Black che, però, impiega veicoli ed autisti accreditati come NCC (Noleggio Con Conducente) o a stipulare accordi locali con i servizi tradizionali di taxi. Altri tipi di servizi di Uber al di fuori del *ride-hailing*, come UberEats e UberJump sono tuttavia attivi da anni in molte città italiane.

[11] Nel diritto romano alcuni beni pubblici e di interesse collettivo o religioso erano tutelati come *res extra commercium*, pertanto, non potevano essere soggetti al diritto privato né scambiati nel commercio. Nel primo volume de Il Capitale, quando Marx (1980) illustra metaforicamente il metabolismo predatorio del capitalismo, spiega che neppure le ossa dei santi avrebbero potuto resistervi.

riadattare continuamente i propri apparati di estrazione di valore: il mutamento, pertanto, è una delle sue caratteristiche salienti (Chicchi 2019; Mezzadra e Neilson 2013). Soprattutto a seguito dei momenti di crisi, i processi di accumulazione si riarticolano anche al cuore delle società industriali più avanzate rivolgendosi verso attività umane che occupavano i margini o erano del tutto escluse dalle operazioni economiche (Mezzadra e Neilson 2013, 2019) – replicando ciclicamente l'accumulazione originaria. Quanto sostengo in questa sede è che, non solo le piattaforme, quanto l'intera 'scoperta' del cyberspazio, abbia consentito una ulteriore radicale espansione dell'accumulazione originaria verso sentieri ancora inesplorati e la sussunzione di un'ampia gamma di attività umane – informali, domestiche, discrete, relazionali, cooperative e riproduttive – finora marginali per i processi di valorizzazione.

Le piattaforme agiscono proprio sui margini del capitalismo, giocando sul confine tra formale e informale, tra relazioni di mercato e non di mercato, mettendo in pratica quel processo di cattura di un 'fuori' di cui il capitale ha costantemente bisogno per riprodursi ed espandersi. Secondo Srnicek (2017), le piattaforme digitali rappresentano anzitutto un nuovo modo di accumulazione del capitale, fondato su quel *hyper-outsourced model* che ho descritto in precedenza e sull'estrazione di valore verso ambiti e attività non (completamente) soggetti al rapporto capitalistico. Con le parole di Howcroft e Bergvall-Kåreborn (2019: 27), ciò che intendo è che:

> [L'economia di piattaforma] consente nuovi modi di monetizzare e digitalizzare il lavoro informale e il lavoro 'cash-in-hand' mentre le aziende high-tech costruiscono corporazioni significative sulla base di ciò che prima operava ai margini.

Le piattaforme possono crescere solo sussumendo nuovi ambienti economici e sociali che stanno sulle frontiere del capitale, espandendo cioè i confini del mercato oltre i confini dell'economia formale e dei processi produttivi ed estraendo valore anche nella sfera della cooperazione e della riproduzione sociale (Fraser 2017; Fuchs 2015; Gago e Mezzadra 2017). Non è un caso che le principali piattaforme globali della *gig-economy* si occupano di attività economiche tipiche del lavoro informale e domestico delle grandi metropoli contemporanee, tra cui soprattutto le consegne a domicilio, piccole riparazioni, pulizie, il lavoro di cura, gli affitti brevi e i servizi privati di trasporto urbano.

Il modello di impresa prevede che, almeno in un primo momento, le aziende si limitino a fornire l'infrastruttura di intermediazione e ad estrarre conseguentemente profitto, senza detenere alcun mezzo di produzione al di fuori della piattaforma digitale, installandosi in settori già di per sé economicamente vivi, ma spesso sommersi. Se si prendono in esempio alcune delle più conosciute piattaforme globali di servizi *on-demand* in contesti urbani, la loro rapida espansione non può essere imputabile al proliferare di nuovi tipi di consumi, né soltanto a grossi investimenti di *Venture Capital* alle spalle, quanto soprattutto al loro insistere su settori economici grigi o sommersi già precedentemente attivi. Helpling, ad esempio, è la piattaforma leader nel settore delle pulizie domestiche che, fondata a Berlino nel marzo 2014, a meno di un anno dalla propria nascita era presente in 150 città tra Europa e America Latina e oggi è presente anche in Asia e Oceania. Peraltro, lo stesso sito web della piattaforma tedesca afferma la volontà di far uscire dal sommerso la grande mole di collaboratori domestici già presenti nel mercato informale[12]. Uber Technologies, di cui non servono presentazioni, viene fondata nel 2008 e nel 2011 inizia la sua espansione internazionale: in dieci anni è presente in oltre 900 aree metropolitane di 80 paesi nel mondo e vanta oltre 3 milioni di autisti e ben cento milioni di passeggeri attivi mensilmente sulla piattaforma, solo considerato il servizio offerto per il trasporto privato.[13] Nel corso degli anni Uber espande la propria attività in altri settori, ricorrendo spesso ad acquisizioni, come il *food delivery* (Uber Eats, Postmates e l'indiana Zomato), la *sharing-mobility* (Jump), ma anche la logistica industriale (UberFreight) e persino i trasporti privati in elicottero (Uber Copter, momentaneamente attivo solo nella tratta tra Manhattan e il JFK International Airport a New York)[14]. Glovo, invece, è una delle principali piattaforme globali di consegne a domicilio che inaugura il settore del *anything delivery*: nata in Spagna nel 2015, in soli cinque anni ha raggiunto più di 20 paesi, molti dei

[12] Sul sito dell'azienda è riportato che uno dei vantaggi di Helpling è proprio quello di regolarizzare un settore prevalentemente sommerso come quello delle pulizie domestiche: https://blog.helpling.it/ (Consultato il 20/10/2022). Nonostante il successo avuto altrove, in Italia la piattaforma tedesca non sembra avere preso piede.

[13] Dalle dichiarazioni di Uber: www.businesswire.com/news/home/20210804005979/en/Uber-Announces-Results-for-Second-Quarter-2021 (Consultato il 20/10/2022).

[14] Dal sito ufficiale di Uber: www.uber.com/blog/new-york-city/uber-copter/ (Consultato il 04/11/2022).

quali in Europa e America Latina, ma diversi anche in Africa e Asia[15]. Negli ultimi anni ha anche promosso in vari paesi, tra cui l'Italia, l'apertura di supermercati e ristoranti aziendali rivolti unicamente alla consegna a domicilio espandendo le proprie operazioni verso un mercato ampliatosi notevolmente con la pandemia da Covid-19 (con un processo che possiamo leggere come un tentativo espansivo di integrare nella propria catena del valore attività finora appaltate a terze parti). Spesso queste attività vengono svolte in luoghi discreti e spesso poco visibili quando non del tutto nascosti e pertanto prendono il nome di *Ghost Kitchen* per le cucine o *Darkstore* per i supermercati[16]. Taskrabbit è una celebre piattaforma di intermediazione digitale per lavoretti a domicilio, dal montaggio di mobili ad interventi sugli impianti domestici: nata nel 2010, in due anni il suo valore era stimato in 150 milioni di dollari, e sebbene sia presente solo in Stati Uniti, Canada e Gran Bretagna, vanta al momento circa 2 milioni di clienti online e conta su più di 50 mila lavoratori, chiamati *taskers*, negli Stati Uniti. Recentemente, grazie alla *partnership* con il gruppo Ikea la piattaforma californiana ha annunciato di estendere le sue operazioni anche nell'Unione Europea[17]. Anche al di fuori del contesto euro-occidentale sono nati diversi colossi della *gig-economy* che sono entrati rapidamente in competizione con le grandi della Silicon Valley. Il panorama asiatico del *ride-hailing* è dominato per volume ed estensione dalla cinese Didi Chuxing, nata nel 2012 e che oggi vanta 30 di milioni di conducenti e oltre mezzo miliardo di utenti in Asia, Africa e America Latina (di cui oltre 200 milioni solo in Cina)[18]. Al pari del suo più grande competitor, Uber, anche Didi procede la propria espansione a colpi di acquisizioni (nel 2016 acquista la porzione cinese di Uber diventando leader nel paese del mercato del

[15] Per una ricognizione sulla rapida crescita globale di Glovo: www.standardmedia.co.ke/business/news/article/2001311396/new-delivery-app-to-rock-market (Consultato il 04/11/2022).

[16] Il caso delle 'cucine fantasma' di Deliveroo è particolarmente noto a Londra, dove l'azienda ne ha aperte diverse mettendo a più riprese in crisi le attività locali: www.theguardian.com/global-development/2021/apr/25/deliveroo-tech-delivery-restaurant-service-dark-kitchens (Consultato il 04/11/2022).

[17] Il sito della piattaforma annuncia l'operatività di TaskRabbit anche in Germania, Francia, Spagna, Portogallo e Italia: www.taskrabbit.com/#locations (Consultato il 04/11/2022).

[18] I dati sono quelli annunciati dalla stessa azienda nel 2018: www.reuters.com/article/technologyNews/idCAKBNI (Consultato il 04/11/2022).

ride-hailing) e inaugurando nuovi settori produttivi (Zhao 2019). In Asia sono poi presenti altre super-piattaforme, come Grab, nata nel 2012 in Malaysia e operante in oltre 400 città del sud-est asiatico, e Ola Cabs, nata e cresciuta in India, ma che offre servizi di *ride-hailing* e *delivery* oggi anche negli altri paesi del *Commonwealth* come Australia, Nuova Zelanda e Gran Bretagna[19]. Il modello di queste imprese della *last-mile logistics* è andato replicandosi un po' ovunque, con alcune aziende che tendono al monopolio geografico in alcune aree e macroregioni. Il capitalismo delle piattaforme in salsa latinoamericana è ad esempio nettamente dominato da Rappi, azienda di consegne leader del settore, nata nel 2015 in Colombia e attiva in oltre 200 città in America Latina con vari servizi (De Stavola 2020).

Per riassumere, ciò che intendo evidenziare è che l'espansione del mercato delle piattaforme di intermediazione digitale per i servizi corrisponde alla graduale inclusione e incorporazione di attività lavorative prevalentemente informali e comunque ai margini dei processi di valorizzazione. Il cuore economico delle super piattaforme di lavoro on-demand risiede principalmente nei prodotti della *last-mile logistics* che offrono servizi fondamentali per le immense megalopoli del pianeta e che sono tradizionalmente erogati in grossa parte in maniera informale. In città come Bangkok, ad esempio, le immense sfide alla mobilità legate a uno dei tessuti urbani più caotici del mondo sono da sempre state aggirate da un eterogeneo assemblaggio di pratiche di trasporto informale che comprendono auto, moto, *tuk-tuk*, bici-taxi e imbarcazioni (Sopranzetti 2019). L'offerta di Grab – la leader del *ride-hailing* nel sud-est asiatico – oggi ricalca le stesse modalità di trasporto dell'informalità urbana della capitale thailandese e include la disponibilità anche di motorini e altri piccoli ciclomotori. Lo stesso vale per moltissime altre capitali del pianeta la cui mobilità urbana è spesso integrata da una fitta rete di pratiche informali di trasporto[20]. Lo stesso tipo di ragionamento si può fare per i rider del *food delivery*, eredi della figura del *pony express* ricordata spesso come icona del

[19] Per una trattazione completa sul capitalismo delle piattaforme digitali in India e Asia meridionale si rimanda al volume a cura di Athique e Parthasarathi (2020).

[20] Sulla pluralità e informalità delle attività e delle pratiche di trasporto urbano in contesti non euro-occidentali, si rimanda, oltre al lavoro di Sopranzetti (2019) su Bangkok, anche ad altri contributi citati in questa sede come quello di Zhao (2019) su taxi informali e piattaforme digitali in Cina e quello di Doherty (2017) sui *boda boda* (moto-taxi) in Uganda.

lavoro informale e in nero. Insomma, con le piattaforme digitali la *last-mile logistics* sta sicuramente vivendo una radicale trasformazione, i cui esiti, però, non sono affatto scontati.

Come scrivono Peck e Phillips (2021), il capitalismo di piattaforma non è altro che una nuova macchina, con un vecchio proposito: ovvero, quello di controllare i mercati dall'alto e generare significative concentrazioni di potere politico-economico. Sono due gli elementi chiave di questa riarticolazione dei processi di accumulazione: la *tecnologia* e la *finanza*. In primo luogo, senza dubbio le potenzialità e la vasta accessibilità della propagazione digitale hanno consentito una sussunzione senza precedenti di una serie di attività umane, tra cui in primis le economie informali e il lavoro domestico. In secondo luogo, oltre al fattore tecnologico, bisogna però mettere anche in evidenza il ruolo della finanza nella riarticolazione dei processi di accumulazione delle piattaforme – accogliendo il suggerimento di chi vede proprio nella finanziarizzazione la dimensione chiave della grande trasformazione avviata negli ultimi decenni del secolo scorso (Salento 2012). Intendo pertanto con *finanziarizzazione dell'economia* non solo la grande diffusione di strumenti finanziari e la loro crescente rilevanza economica, ma una più generale «riconfigurazione delle modalità di accumulazione che si realizza attraverso canali propriamente finanziari più che attraverso canali di produzione e scambio di beni e servizi» (*ivi*: 14). Questa logica è infatti introiettata nel modello di impresa delle piattaforme intermediarie di servizi che, come abbiamo visto, predilige la crescita, l'espansione, l'investimento e la valorizzazione finanziaria nelle proprie policy economiche e che si riflette poi anche su condizioni di lavoro più flessibili e insicure. L'espansione di attività di mercato verso le aree grigie e sommerse delle economie urbane, pertanto, può essere letta come l'avanzare di un processo di finanziarizzazione dell'economia informale e, più in generale, di colonizzazione verso la sfera del domestico e del quotidiano (Cingolani, 2021). Come scrive Gago (2014: 240), assistiamo a un processo di finanziarizzazione della vita popolare, ovvero di cattura delle dinamiche economiche dei settori popolari insieme alla loro condanna come popolazioni eccedenti e superflue:

> Ciò che è chiaro è che queste economie [informali e popolari], dapprima viste come insignificanti e meramente sussidiarie, sono diventate territori dinamici e attraenti per il capitale, espandendo le frontiere della sua valorizzazione, unendo questa volta qualcosa che sembrava incompatibile dal

> punto di vista del capitale, sebbene fosse già una realtà dal punto di vista dei settori popolari: finanza, quartieri periferici e settori non formalmente salariati.[21]

In conclusione, quindi, considerando l'estrazione come un processo fondamentale nella riproduzione del capitalismo contemporaneo – tanto nella «attività fisiologica del capitale» che riguarda le materie prime (Borghi 2021; Pirina 2022), quanto soprattutto in una concezione estesa di estrattivismo che riguarda l'intero mondo sociale (Gago e Mezzadra 2017) – le piattaforme – la cui stessa terminologia e natura rimanda proprio agli impianti di estrazione di risorse naturali, come gas o petrolio – sono infrastrutture estrattive in grado di connettere i mondi finora ai margini dell'economia con i nuovi processi di accumulazione e con la finanza globale.

3.4. *Informalizzazione dell'economia*

L'ipotesi che guida la ricerca è che i processi di informalizzazione dell'economia ricoprano un ruolo centrale nella strategia del capitalismo delle piattaforme, segnando in parte elementi di discontinuità rispetto alla configurazione dei processi di accumulazione e alla relazione con ciò che sta ai margini del capitale. L'informalizzazione delle economie – che vede una 'riscoperta' e cattura delle attività informali parallelamente a un processo di deistituzionalizzazione del lavoro salariato – è avvenuta in seguito a un mutamento dei processi produttivi che, in particolare nel contesto euro-occidentale, a partire dagli anni Ottanta ha portato alla deindustrializzazione e alla terziarizzazione delle economie. Come anticipato poc'anzi, l'informalizzazione del lavoro, la sua frammentazione e la crescita della *gig-economy* sono stati quindi possibili solo grazie al lungo processo di trasformazione del lavoro e dei processi produttivi che ha portato a una graduale deregolamentazione dei mercati del lavoro e a uno smantellamento dei sistemi di protezione dei lavoratori. La crisi della società salariale (Castel 1997, 2019) narra innanzitutto di una trasformazione che ha

[21] Secondo Gago (2014: 237-239) questo processo di cattura da parte della finanza si dipana sulla base di alcune contingenze storico-sociali legate al contesto argentino. L'autrice sottolinea l'anteriorità di questi flussi economici, cresciuti in particolare in seguito alla crisi del 2001 e fortemente connessi alla laboriosità della forza lavoro migrante, che oggi si trovano al centro di nuovi processi di valorizzazione finanziaria.

svuotato il lavoro del suo significato sociale fino a spezzare irrimediabilmente il legame politico e istituzionale tra lavoro e cittadinanza sociale (Beck 2000; Borghi 2002; Fourcade 2017), trascinandoci in una fase evolutiva del capitalismo – inteso in senso ampio come «ordine sociale istituzionalizzato» – di crisi della riproduzione sociale (Fraser 2017). In tale quadro, l'informalizzazione dell'economia appare come un processo che interessa da diversi decenni il lavoro nel capitalismo contemporaneo, che oggi viene accelerato dal lavoro di piattaforma, e non più solo un segno distintivo delle economie marginali e dei paesi del Sud globale (Borghi 2016; Breman e van der Linden 2014). Ciò che Castells e Portes scrivono nel 1989 nell'introduzione a uno dei più celebri contributi sociologici sull'economia informale, risuona quasi profetico se si pensa alle piattaforme della *gig-economy* di trent'anni dopo:

> Il processo di istituzionalizzazione delle attività economiche sta rallentando. Le reti orizzontali, non le burocrazie verticali, sembrano essere i nuovi modelli di organizzazione efficiente. Il subappalto prevale sui contratti sindacali in vari settori industriali. […] Nuove legioni di aspiranti lavoratori stanno entrando in un mercato del lavoro occasionale, dove si sta formando una nuova forma di imprenditorialità. L'economia informale comprende contemporaneamente flessibilità e sfruttamento, produttività e abuso, imprenditori aggressivi e lavoratori indifesi, libertarismo e avidità. E, soprattutto, si assiste alla perdita del potere istituzionalizzato conquistato dal lavoro, con molta sofferenza, in una lotta che dura da due secoli (Castells e Portes 1989: 11).

Oggi persino le grandi istituzioni economiche internazionali sono concordi che l'informalità, come scritto nella dichiarazione del centenario dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, rappresenta una delle più importanti sfide da affrontare non più soltanto per le economie del Sud del mondo (ILO 2019). Le previsioni dualiste che condannavano l'informalità a un residuo della storia sono state smentite e, oggi, oltre il 60% della forza lavoro mondiale è ancora impiegata informalmente e la tendenza non sembra affatto destinata a scendere (ILO 2021). In altre parole, ciò a cui stiamo assistendo è l'avvicinarsi alla realtà delle previsioni di un'informalizzazione dell'economia o una «brasilianizzazione»[22] dei mercati del lavoro che

[22] Beck (2000) utilizza il termine di «brasilianizzazione dell'Occidente» poiché vedeva nei mercati del lavoro latinoamericani (e in particolare in quello brasiliano)

avrebbero riguardato anche il Nord globale (Beck 2000). Scrivono Breman e Van der Linden (2014: 9) riprendendo da vicino quanto precedentemente sostenuto anche da Beck:

> La nostra convinzione che sia più probabile che l'Occidente segua il Resto del Mondo, piuttosto che viceversa, è basata sulla rapida diffusione dell'informalità lavorativa che caratterizza il Sud globale verso il bacino atlantico e le altre regioni che solitamente si rivendicano di essere all'apice dello sviluppo.

Ciò che segnalava anche il sociologo tedesco (Beck 2000: 3) – più con una premonizione, che con un'analisi effettiva – è proprio questa inversione di tendenza per cui nell'economia politica dell'insicurezza assistiamo all'irruzione dell'informalità «all'interno dei bastioni occidentali della [ex] società della piena occupazione». Quindi, l'informalizzazione è il processo che contraddistingue il passaggio alla società industriale del rischio e che segna un elemento di convergenza dei mercati del lavoro, nel momento in cui viene abbandonato per sempre il sogno del pieno impiego. L'informalizzazione dell'economia è allora un «futuro appena iniziato in Occidente» (*ivi*: 139), avviatosi da qualche decennio con i processi di de-standardizzazione, esternalizzazione e flessibilizzazione dell'economia e del lavoro. Questo processo, in conclusione, secondo Beck (2000: 141) rende di conseguenza necessario fare uno «forzo di relativizzazione dello sguardo europeo», abituato a rigide distinzioni e alla fissazione di ordini gerarchici che fanno perdere le particolari sfumature di significato dell'informalizzazione. L'informalizzazione, quindi, appare come un «trend globale» sostenuto dall'evidenza empirica della crescita dell'informalità in contesti dove si credeva estinta (Nord globale)[23] o dove ci si aspettava che sarebbe scomparsa con l'avanzare dell'industrializzazione (Sud globale) (Castells e Portes 1989: 15). Pertanto, i capisaldi del fordismo, della

una forte tradizione strutturale di informalità economica. Nonostante Beck tenti in qualche modo di de-colonizzare il proprio sguardo, l'espressione «brasilianizzazione» è ragionevolmente stata criticata nel contesto latinoamericano in quanto replica un punto di vista evidentemente eurocentrico (Reyna 2018).

[23] La misurazione dell'economia informale è una questione che meriterebbe un discorso a parte, ma che qui non affronteremo. I dati sull'Europa oscillano in base ai criteri di valutazione, nel caso dell'Italia le stime vanno dal 15% all'oltre 25% del PIL nazionale. Secondo l'OCSE il volume dell'informalità è raddoppiato dagli anni Ottanta ai primi Duemila in tutti i paesi più industrializzati (Pesole 2009). Nel recente PNRR il governo italiano – seguendo le CSR (*Country Specific Recomendations*) dell'UE – ha inserito una serie di strategie per contrastare il lavoro sommerso (PNRR, 2021).

società del pieno impiego e del *welfare state*, sembrano costituire non uno standard, ma un'eccezione nella traiettoria storica del capitalismo (Breman e van der Linden 2014; Neilson e Rossiter 2008). Sotto tale luce, il concetto di informalità non solo fa emergere una parte dell'economia che è stata per lungo tempo ignorata, ma critica anche le fondamenta della concezione di sviluppo economico.

In sintesi, l'informalità (e l'informalizzazione) non deve essere un concetto teso a tracciare un confine tra due settori economici distinti, quello formale e quello informale, ma deve indicare piuttosto un processo ampio, sfumato ed eterogeneo che oggi sembra trovare una inedita simbiosi con l'espandersi della digitalizzazione nel mondo del lavoro. Il *digital labour*, infatti, ha a prima vista un carattere fortemente informale. Che si tratti di piattaforme di *micro-work* svolto online, di piattaforme digitali di servizi on-demand in contesti urbani, o del lavoro digitale professionale in ambito, ad esempio, creativo e editoriale, il tipo di impiego offerto dalle aziende pur essendo in qualche modo contrattualizzato è pressocché sempre di carattere informale, ovvero saltuario, intermittente, gratuito, pagato a progetto o a cottimo, tanto nella forma quanto nella natura della prestazione. Pertanto, la digitalizzazione del lavoro sembra portare a esiti ambigui nel lavoro di piattaforma, dal momento che simultaneamente favorisce un'apparente formalizzazione delle occupazioni, ma allo stesso tempo promuove de facto un'informalizzazione del lavoro. Infatti, dal punto di vista dell'analisi dei mercati del lavoro, come sottolinea Huws (2014), si assiste a una peculiare contraddizione: se da un lato il lavoro informale delle metropoli viene teoricamente formalizzato con le piattaforme digitali di intermediazione, dall'altro lato tale tipo di occupazione rimane del tutto insicura e vulnerabile, quindi senza apparentemente acquisire vantaggi dalla formalizzazione. Questa considerazione rileva più che una contraddizione una caratteristica fondamentale del rapporto tra formale e informale. Scrive Phillips (2011: 389):

> appare empiricamente più appropriato e teoricamente più significativo pensare a un'economia in cui formalità e informalità si mescolano [*blend*] strutturalmente in modi complessi, e in cui i processi di formalizzazione e informalizzazione procedono simultaneamente.

In altre parole, occorre evitare sia di considerare l'economia informale come un insieme unitario sia di considerare in modo rigido la distinzione tra i due settori formale e informale. Piuttosto, è opportuno

considerare la tensione tra formale e informale come un *continuum* dove i due mondi si compenetrano e in cui i processi di informalizzazione e formalizzazione agiscono contemporaneamente, producendo un complesso fluido e senza confini delle pratiche di lavoro (Williams e Nadin 2012)[24]. Tali processi verranno messi al vaglio della prova empirica nel prossimo capitolo; ciò che emerge dall'analisi etnografica è proprio una commistione di elementi e di forze che agiscono a cavallo tra formalizzazione e informalizzazione che contraddistinguono il lavoro nel capitalismo delle piattaforme[25].

3.5. *Circuiti informali delle piattaforme*

Quello che ora mi interessa evidenziare empiricamente è, quindi, il rapporto tra sfera formale e sfera informale del lavoro. Quanto emerge dalla ricerca è che la digitalizzazione da un lato favorisce la formalizzazione degli scambi economici, ma dall'altro alimenta anche intensi circuiti economici informali. Le piattaforme sembrano quindi avere un ruolo chiave nel compiere quella «ridefinizione dei rapporti di produzione attraverso l'articolazione di attività formali e attività informali» che costituiva l'oggetto dell'analisi di Castells e Portes (1989: 12). Uno dei casi più emblematici è sicuramente quello di Airbnb: con la crescita di piattaforme di affitti brevi si sviluppa in breve un mercato informale parallelo del turismo, laddove tanto parte degli *host* (i proprietari di casa) quanto soprattutto le aziende che detengono il controllo delle piattaforme (Airbnb, Booking, Homeaway) si esimono dal contribuire al gettito fiscale (Gainsfort 2019; Guttentag 2015). Inoltre, l'informalità trova nuova linfa anche nei mercati dei servizi paralleli ad Aribnb, come pulizie e gestione degli arrivi, spesso affidate dagli *host* a degli intermediari informali. La Commissione Europea è dovuta intervenire più volte sul caso delle piattaforme di affitti brevi, consigliando ai paesi membri di imporre delle regolazioni locali più stringenti per evitare l'ulteriore ampliamento del settore

[24] La definizione di *continuum* che forniscono Williams e Nadin (2012: 7) riconosce «la fluidità senza confini e senza soluzione di continuità delle pratiche lavorative su uno spettro che va dal completamente formale al completamente informale».

[25] In tal senso, l'idea qui proposta si avvicina a quanto sostiene Huws (2014: 126) quando evidenzia che le piattaforme agiscono ridefinendo (sfumando e sovrapponendo) le connessioni e le interdipendenze tra il lavoro «*inside the knot*» e «*outside the knot*», ovvero dentro e fuori dal rapporto capitalistico di produzione.

turistico sommerso e un'irrimediabile crisi del settore alberghiero formale (Williams e Horodnic 2017)[26].

Ciononostante, nelle rappresentazioni correnti, tanto nei rapporti delle grandi organizzazioni economiche, quanto nelle politiche pubbliche, viene dato per assodato che attraverso la digitalizzazione si possa favorire *tout court* un virtuoso processo di formalizzazione e di emersione delle economie sommerse. Sotto tale prospettiva le piattaforme assumono un ruolo chiave nel far emergere le economie informali urbane, soprattutto nei paesi del Sud globale. Il principale strumento per promuovere la formalizzazione degli scambi è costituito dalla digitalizzazione dei pagamenti. L'idea di una società *cashless* è anzitutto dettata dalla volontà di ampliare la fetta di scambi economici registrati economicamente, quindi di riportare parte del volume non registrato dell'economia sui libri contabili ufficiali. Questa strategia è oggi impiegata su scala planetaria e adottata tanto da governi vicini a posizioni progressiste – si pensi al Brasile e alla cosiddetta finanziarizzazione della povertà promossa dal PT (Neto, Pinheiro, e Ferraz 2020) – quanto da quelli di matrice neoliberista – si pensi alla prima Missione del PNRR italiano e al programma europeo *Next Generation UE*. La traccia di tale strategia globale è visibile innanzitutto nei documenti e report delle grandi organizzazioni economiche internazionali, di istituzioni bancarie e finanziarie, *think-thank* e, ovviamente, delle aziende leader dei sistemi di pagamenti elettronici (come Visa, PayPal

[26] Molti paesi del Nord globale, ma soprattutto città (come Parigi, Lisbona, Barcellona, Amsterdam, Berlino, Toronto, San Francisco e New York), hanno sancito nel corso del tempo delle limitazioni alla diffusione degli affitti brevi tramite piattaforma oltre che per limitare l'informalità economica, anche e soprattutto per prevenire esternalità negative come l'aumento del prezzo degli affitti ai residenti e i conseguenti processi urbani di *displacement* (Gainsfort 2019). Col tempo, Airbnb si è dimostrata in più occasioni disposta a collaborare con le autorità locali per contrastare il sommerso (tuttavia, le tasse sui profitti societari non vengono versate nei paesi in cui opera la piattaforma), ad esempio recentemente in Italia con un accordo coi comuni per occuparsi a partire dal 2022 del versamento delle imposte di soggiorno pagate dai clienti alle amministrazioni comunali [1]. Un report del 2014 sul caso di New York [2] mostrava che circa i tre quarti del mercato degli affitti brevi nella metropoli della *East Coast* fosse non dichiarato o illecito: ad esempio, tra le migliaia di annunci si nascondono operazioni commerciali di grosse aziende che detengono la proprietà di centinaia di immobili ed evadono il fisco. [1] www.adnkronos.com/airbnb-sigla-accordo-con-anci-raccogliera-imposta-soggiorno-in-tutta-italia_6GAuywWnrO4gZElEXbLNRY (Consultato il 11/10/2022).

[2] https://st.ilsole24ore.com/art/tecnologie/2014-10-16/airbnb-un-terzo-ricavi-e-illegale-new-york-sharing-economy-sotto-accusa-172651.shtml?uuid=ABNedu3B&refresh_ce=1 (Consultato il 11/10/2022).

e MasterCard). Le ricette come quelle di *World Bank*, ILO, IMF, OECD contenute in questi documenti spesso scontano ancora il problema di vedere economia formale e informale come settori separati e la formalizzazione come un processo legato intrinsecamente alla modernizzazione economica. In questi report, raramente basati su solide basi empiriche, si sostengono letture secondo le quali la tecnologia guida la transizione verso la formalizzazione, consentendo l'emersione delle economie sommerse in maniera lineare e alquanto dogmatica e paternalistica[27] (Chacaltana, Leung, e Lee 2018; FORLAC 2014; ILO 2021; Klapper, Miller, e Hess 2019; OECD et al. 2020).

Per un verso è senz'altro vero che la digitalizzazione permette un incremento dei processi di formalizzazione delle transazioni e di finanziarizzazione delle attività informali. Stando ad alcuni report, in casi come Argentina, Brasile, Messico e Uruguay le politiche di inclusione finanziaria hanno effettivamente favorito l'emersione del sommerso abbassando le barriere d'accesso a servizi finanziari come i POS per i commercianti ambulanti e facilitando i processi di registrazione delle piccole imprese commerciali informali (FORLAC 2014; GPFI 2018; ILO 2021; Kearney e Visa 2018). Le piattaforme digitali, come discusso, si insediano su questo confine – quello tra digitalizzazione ed economie informali – presentandosi spesso come agenti in grado di far emergere il sommerso e quindi di aiutare le economie locali. Diversi studi che si sono focalizzati su paesi del Sud globale sostengono che la piattaformizzazione concorre a promuovere l'emersione di tante piccole attività e imprese informali – ad esempio come analizzato sul caso del *ride-hailing* in Africa sub-sahariana, America Latina o India – e che più in generale le piattaforme rappresentano una rampa per la formalizzazione delle economie 'in via di sviluppo' (Athique e Parthasarathi 2020; Lakemann e Lay 2019; OECD et al. 2020; Randolph e Galperin 2019). Anche l'Organizzazione internazionale per

[27] Un report finanziato da Visa, ad esempio, propone una serie di linee guida ai policymakers in cui si sostiene che la digitalizzazione e l'inclusione finanziaria costituisca un efficace mezzo per rinforzare le misure punitive di contrasto all'economia informale e all'evasione fiscale (Kearney e Visa 2018). La *Global Partnership for Financial Inclusion* del G20 – nata durante il Summit del 2010 in Corea proprio al fine di favorire l'inclusione finanziaria e contrastare globalmente l'informalità economica – propone invece delle *guidelines* in cui si raccomanda la diffusione di sistemi digitali di pagamento veloce (*fast payments system*) e l'accessibilità ai sistemi POS (i terminali elettronici connessi alla rete) per includere e registrare anche tutta quelle serie di attività e di piccoli scambi che si svolgono nel commercio informale (GPFI 2018).

la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OECD 2020: 138), pur riconoscendo alcuni limiti, sostiene che:

> nei paesi con una grande incidenza di informalità, il lavoro della gig-economy potrebbe offrire un percorso alla formalizzazione. Potrebbe ridurre i costi e migliorare il monitoraggio delle attività economiche attraverso la digitalizzazione delle transazioni. Tuttavia, per capitalizzare queste opportunità, le economie emergenti dovranno garantire adeguati strumenti fiscali e di protezione sociale[28].

A questo coro di voci si è anche recentemente aggiunta quella di Hernando De Soto, il padre dell'approccio legalista e autore del celebre saggio *El otro sendero* (1987), che in occasione della sua candidatura alle elezioni peruviane nel 2021 ha formulato, tra le altre, la proposta di aprire maggiormente alla piattaformizzazione dei servizi informali come quelli di trasporto. La soluzione più semplice per risolvere il problema dell'informalità e della gran quantità di taxi e moto-taxi informali in Perù, ha dichiarato nell'intervista, in fondo non è altro che Uber e il suo modello[29].

Ciononostante, non solo, come riconoscono anche varie organizzazioni economiche, le piattaforme concorrono a informalizzare le condizioni di lavoro, ma spesso accade che la stessa digitalizzazione alimenta simultaneamente dei circuiti economici informali. In fin dei conti, come ha dichiarato nel 2019 la direttrice del Fondo Monetario Internazionale, occorre considerare che «la digitalizzazione ha moltiplicato le opportunità per gli individui di intraprendere un lavoro informale per integrare il proprio reddito»[30]. Anche tra gli stessi documenti citati

[28] Un altro importante punto che viene sollevato in questo come in altri documenti è che la digitalizzazione tramite piattaforma dei lavori informali accrescerebbe le condizioni di sicurezza dei lavoratori, innanzitutto evitando l'onere di gestire le somme di denaro degli scambi in contanti.

[29] Lo stralcio dell'intervista al canale Ojo di Hernando de Soto, in occasione della sua candidatura alla presidenza del Perù alla guida del partito di destra Avanza País (posizionatosi poi quarto con l'11% dei voti al primo turno), risale al marzo 2021 ed è disponibile online: https://ojo.pe/videos/actualidad/hernando-de-soto-en-el-fondo-la-solucion-a-los-taxis-y-mototaxis-informales-es-uber-web-ojo-noticia/?fbclid=IwAR1MMPmlxXJ94yMF (Consultato il 10/09/2022).

[30] Dichiarazioni della direttrice del FMI Kristalina Georgieva in occasione del forum «*Measuring informal economy*» in data 14 novembre 2019: www.imf.org/en/News/Articles/2019/11/14/sp111419-the-informal-economy-and-inclusive-growth#_ftn2 (Consultato il 10/09/2022).

poco sopra non mancano delle eccezioni, visto che alcuni esprimono perplessità riguardo alla diretta correlazione tra digitalizzazione ed emersione dei settori informali. Un report di una ricerca finanziata da *World Bank*, ad esempio, conclude che non sia chiaro se la formalizzazione delle piccole transazioni porti effettivamente ad un aumento delle attività effettivamente registrate e quindi dei ricavi dalle tasse e che, anzi, non è detto che in alcuni casi la correlazione non possa essere inversa (Klapper et al. 2019). Quindi, come anche anticipato con il caso di Airbnb, la digitalizzazione agisce in maniera ambivalente e se da un lato può favorire l'emersione e formalizzazione di alcuni settori, può anche costituire un processo che facilita la crescita degli scambi nell'economia sommersa[31]. Dunque, le piattaforme possono concorrere a nutrire un ecosistema informale fatto anche di mercati illeciti paralleli e, quindi, ad alimentare la stessa economia informale che presumono di regolarizzare. L'infrastruttura sociotecnica delle piattaforme gioca un ruolo chiave in questi processi, in quanto se la digitalizzazione permette di conquistare nuovi ambienti di mercato, offre anche spazi interstiziali dove sperimentare pratiche che possono sovvertire o aggirare il controllo delle aziende. Il ruolo ambivalente della tecnologia, come visto nel secondo capitolo, è dimostrato dal fatto che se da un lato questa consente una maggiore pervasività nel disciplinamento della forza lavoro, dall'altro può essere impiegata per favorire forme di *agency* che i lavoratori esercitano attraverso tattiche e pratiche individuali informali, discrete e sotterranee. Come emerso nei casi di studio della ricerca, queste forme si articolano anche in circuiti di lavoro informale che penetrano le economie di piattaforma.

Il concetto di *circuiti informali del lavoro* viene impiegato da alcuni studiosi in riferimento alle dinamiche che riguardano le piattaforme digitali in Cina per evidenziare proprio le connessioni esistenti tra digitalizzazione e informalità economica (Qiu et al. 2014; Zhao 2019). Come scrivono gli autori (Qiu et al. 2014: 570), da un lato il modello dei circuiti del lavoro consiste di circuiti formali, in cui il dominio è imposto dal capitale sul corpo del lavoro in base a una gerarchia di

[31] Il legame tra digitalizzazione e informalità precede senz'altro la *gig-economy*; i primi social network e il web 2.0 avevano già ospitato forme inedite di intermediazione tra domanda e offerta di beni e servizi scambiati a livello informale, come ad esempio le bacheche digitali per gli affitti, i siti di oggetti usati in vendita o di prestazione in affitto, le forme di scambio basate sulla reciprocità come Couchsurfing e BlaBlaCar e così via.

classe. Dall'altro lato, consiste di circuiti informali in cui le relazioni sono definite comunitariamente tra le pratiche radicate socialmente e il capitale sociale e comunicativo: in questi circuiti il lavoratore attinge alle risorse culturali interne e alle proprie reti sociali per sviluppare nuovi percorsi di sopravvivenza. Allo stesso modo che in un circuito elettrico, gli elementi (formali e informali) del circuito possono assorbire energia l'un l'altro e alimentarsi a vicenda. Il termine nasce in seno al pensiero femminista negli anni Settanta per segnalare i limiti di una concezione di lavoro che trovasse posto solo nei circuiti formali e che ignorasse il ruolo del lavoro di cura e, più in generale, di quanto stava fuori dal *wage work* (Qiu et al. 2014). In seguito il concetto viene affinato in riferimento ai circuiti della cultura, sottolineando le interrelazioni tra elementi eterogenei presenti nella produzione culturale, per rendere l'idea di un circuito integrato di diverse componenti, un assemblaggio in trasformazione che permette di tenere insieme in un unico filo i momenti della produzione, della distribuzione e del consumo (Lobato e Thomas 2015). Il modello dei circuiti risulta importante per superare i dualismi tra lavoro formale e informale e per sottolineare le diverse geografie delle catene produttive del digitale – il circuito è infatti anche quello presente nei dispositivi digitali, fatto di corpi e cervelli e della materialità della natura e delle materie prime necessarie. Infine, il concetto di circuiti informali rimanda anche alle pratiche informali dei *survival circuits* (Sassen 2003)[32] e quindi alle economie di sussistenza dei settori marginali della popolazione occupati perlopiù informalmente. Le ricerche che si muovono lontane dal contesto euro-occidentale (in Cina, India, Nigeria, Brasile, ad esempio) spesso evidenziano proprio come le piattaforme della *gig-economy* siano strettamente connesse a circuiti informali del lavoro, più che a processi di formalizzazione dell'economia (Antunes 2018; Anwar e Graham 2020; Athique e Parthasarathi 2020; Lakemann e Lay 2019; Zhao 2019), disegnando quindi una dinamica molto differente dalle

[32] Sassen (2003) descrive le *Global Cities* come delle «configurazioni dinamiche» che concentrano un agglomerato di attività centrali di coordinamento per il capitalismo contemporaneo, insieme alla domanda per un elevato numero di attività, *low-paid* e informali, nei servizi urbani. Pertanto, i *survival circuits* che hanno un'intima relazione con il dinamismo economico dei tessuti informali urbani sono anche prodotto delle dinamiche di territorializzazione del capitalismo.

linee guida che le grandi organizzazioni economiche internazionali associano alla digitalizzazione[33]. In conclusione:

> molti sistemi informali sono totalmente moderni nel senso che traggono pieno vantaggio - e sono supportati - dai cambiamenti nella tecnologia digitale, nei modelli di integrazione economica e nei comportamenti tra le avanguardie dei consumatori. Le economie formali e informali *danzano insieme* sotto il segno della modernità tecnologica (Lobato e Thomas 2015: 29).

Quindi, come vedremo in dettaglio nei casi di studio della ricerca, le piattaforme adottano una strategia che «naviga/esplora i confini tra formale e informale» e che fa delle interazioni digitali un terreno in cui i circuiti del lavoro formale e informale interagiscono vivacemente con le tecnologie digitali (Zhao 2019: 15).

3.6. *L'esercito di lavoro potenziale è l'infrastruttura delle piattaforme*

C'è ancora un aspetto che merita particolare attenzione riguardo all'informalità economica, ovvero le caratteristiche della composizione del lavoro impiegato in tali attività. Che si tratti di lavoro dipendente in nero o di forme di auto-impiego, i lavoratori informali tendono ad essere accumunati da condizioni di lavoro degradate [*downgraded labour*][34], anzitutto poiché sprovvisti delle più elementari protezioni e garanzie (Castells e Portes 1989; Sassen 1994). Chi entra in queste attività informali lo fa generalmente in quanto unica alternativa per ottenere una fonte di ingressi e non, come sosteneva De Soto (1987), per una libera scelta informata operata sulla base del calcolo costi-benefici[35]. Pertanto, la vulnerabilità non è solo un prodotto delle relazioni

[33] Ad esempio, il caso africano studiato da Anwar e Graham (2020) mostra che accanto alle piattaforme di *crowdwork* online nascono mercati e circuiti di scambio paralleli per ottenere, spesso illecitamente, l'accesso a trucchi e vantaggi sulle stesse piattaforme.

[34] In questa sede mi soffermo sulla natura delle condizioni di lavoro (*downgraded labor*), invece che sulla natura del contenuto del lavoro, al fine di evitare le retoriche molto in voga sulle professioni *low-skilled*, le quali molto spesso promuovono una lettura gerarchizzata delle professioni basate su delle arbitrarie definizioni di 'bassa/alta qualificazione' che spesso concorrono a cristallizzare alcune diseguaglianze sociali (ad esempio rispetto al fatto che il lavoro di cura o quello manuale sarebbe per definizione ascrivibile a mestieri *low-skilled*).

[35] Se la concezione legalista è senza alcun dubbio errato che possa spiegare l'intero fenomeno dell'informalità economica – cioè quasi i due terzi dell'intera popolazione attiva mondiale (ILO 2021) – però si avvicina in qualche modo a dare una spiegazione

di impiego informali, ma ne costituisce un importante presupposto nel momento in cui mette una parte della platea della popolazione lavorativamente attiva nella situazione di accettare condizioni sfavorevoli di impiego. Inoltre, ovviamente, le forme di vulnerabilità non sono casualmente distribuite nella società, ma dipendono da alcune caratteristiche (in primis genere, classe e razza) che consentono alle aziende e agli intermediari di inasprire le condizioni di impiego a svantaggio dei lavoratori informali (Castells e Portes 1989). Il motivo per cui in tanti ai margini delle economie si affidano all'informalità è, come prevalentemente argomentato in letteratura, per le basse barriere di ingresso e quindi per la facilità di ottenere un impiego o un introito (Bagnasco 1986; Sassen 1994). Schierarsi, come in questa sede, in opposizione alle concezioni residualiste (o dualiste) dell'informalità economica, non significa però negare che il lavoro di piattaforma sia prevalente nei settori più fragili e marginalizzati della popolazione tanto al Sud quanto al Nord del mondo, come in particolare tra i migranti. In qualche modo l'informalità è una condizione a cui è relegato chi si trova ai margini tanto dell'economia-mondo, quanto dei mercati del lavoro nazionali. Che costituisca una nicchia di resistenza e autodifesa della società o un cuscinetto di salvataggio per quanti non trovano posto tra gli impieghi formali o che ne sono estromessi, l'informalità tradizionalmente include una grande serie di attività e impieghi che hanno a che vedere innanzitutto con la crescita delle masse di proletariato industriale urbano e con le loro strategie di sopravvivenza e riproduzione (Lomnitz 1975; Souza e Tokman 1976). Ciò che qui ci interessa sottolineare è che l'informalità è storicamente legata – soprattutto a partire da quanto sostengono i lavori sulla *masa marginal* in America Latina (Nun 1969; Quijano 1972) – alla marginalità di alcuni settori della popolazione[36].

L'intersezione dove si trovavano e compenetravano l'informalità e l'esercito industriale di riserva descritto da Marx viene oggi occupata – tra le tante cose – dalle piattaforme digitali della *gig-economy*. Tuttavia, a differenza dell'esercito di riserva che fungeva da meccani-

delle scelte delle imprese che ricorrono a manodopera e processi flessibili e informali al fine di abbassare i costi produttivi.

[36] Anche oggi, del 60% della popolazione attiva che lavora informalmente nel continente latinoamericano ben oltre la metà si trova al di sotto della soglia di vulnerabilità economica (13 dollari al giorno pro capite) o di povertà (5 dollari) (OECD et al. 2020: 63).

smo esterno di ricatto e controllo della forza lavoro attiva (che quindi contribuiva a mantenere bassi i salari dei lavoratori e a disporre di manodopera in eccesso per sostituire, ad esempio, gli operai in sciopero), nella *gig-economy* è il lavoro della folla a costituire un tipo di meccanismo per certi versi molto simile di governo *just-in-time* del surplus potenziale di popolazione attiva (De Stefano 2015). Nella forza lavoro de-istituzionalizzata e informalizzata – quindi nelle tante 'zone grigie' del lavoro precario e instabile – nessuno è formalmente estromesso dal ciclo produttivo, ma allo stesso tempo tutti sono sottoimpiegati, temporanei e disponibili al lavoro; e tale disponibilità ha radice proprio nel paradosso che ogni lavoratore risulta contemporaneamente indispensabile e superfluo al ciclo produttivo (Doherty 2017). Questa trasformazione della forza lavoro in manodopera *potenziale* è certamente una diretta conseguenza della rivoluzione logistica e della necessità del capitale di governare i flussi di beni, servizi e informazioni in tempo reale e di potersene servire a intermittenza (Mezzadra 2021); come scrive il filosofo e giornalista Ciccarelli (2018: 53), infatti, le piattaforme non sono altro che «l'infrastruttura della mobilitazione totale, della rivoluzione logistica e della trasformazione della forza lavoro in folla». Secondo altri autori, più che segnare una discontinuità con l'esercito industriale di riserva marxiano, le piattaforme ne indicano una evoluzione: il nuovo proletariato dei servizi piattaformizzato delinea quello che Antunes (2018) ha definito un «esercito digitale di riserva» che mostra con chiarezza quel processo di massiccia ricomparsa di surplus di popolazione che Castel aveva già rintracciato negli anni Novanta come sintomo della crisi della società salariale. Oggi questo esercito digitale rappresenta una porzione della forza lavoro che è stata definitivamente 'alleggerita' da tutte le forme di protezione e di regolazione (anche nel contesto euro-occidentale) e che ha lasciato i lavoratori ancora più esposti al dispotismo di mercato (Purcell e Brook 2020). I meccanismi che nutrono questo dispotismo sulla forza lavoro agiscono sia dentro (management algoritmico) che fuori dal processo lavorativo strettamente inteso (de-standardizzazione del lavoro, outsourcing e oscillazioni del mercato), oltre che sulla base di altre caratteristiche socioeconomiche legate al contesto (composizione sociale della forza lavoro[37]). Tale esercito di lavoratori

[37] A quanto rilevato anche nella presente ricerca tra Italia e Argentina, nelle piattaforme di lavoro *on-demand* che coinvolgono più lavoratrici/tori (consegne e trasporto

potenziali ha le caratteristiche del lavoro *femminilizzato*, in quanto non tanto porzione di riserva, ma superflua della forza lavoro (van Doorn 2017; Mbembe 2004).

> Il lavoro viene ridefinito come letteralmente femminile e femminilizzato, a prescindere dal fatto che a svolgerlo siano uomini o donne. Essere femminilizzato significa essere reso estremamente vulnerabile; significa poter essere smontati, riassemblati, sfruttati come forza lavoro di riserva, essere considerati più servi che lavoratori, soggetti a tempi di lavoro pagati o non pagati che si beffano dell'orario pattuito; significa condurre un'esistenza che è sempre al limite dell'osceno, del fuori posto e del riducibile al sesso (Haraway 1985: 14).

Le parole di Donna Haraway si riferiscono alle trasformazioni del secolo scorso riguardanti l'economia del lavoro a domicilio, ma ben si adattano alla congiuntura della digitalizzazione del lavoro. Anche nel capitalismo delle piattaforme, il corpo del lavoratore/trice subisce una violenza simbolica che lo svaluta, lo deumanizza e lo domina a partire dall'eredità della supremazia bianca maschile. Secondo Mbembe (2004), il concetto di superfluo non fa soltanto riferimento a un surplus di tipo numerico, ma anche a un aspetto intrinsecamente qualitativo: il lavoro è superfluo se svolto dal povero, dalla donna e dal migrante. È un lavoro, inoltre, oggi profondamente disumanizzato (e offuscato) grazie anche al ricorso a massicce dosi di organizzazione numerica e management algoritmico, come ho discusso in precedenza. Inoltre, dal punto di vista giuridico – cioè osservando la mera relazione contrattuale di impiego avulsa dal contesto – è persino possibile affermare che si assiste a un ritorno di dinamiche lavorative feudali, per cui i *platform workers* sembrano riavvicinarsi al lavoro dei mezzadri o dei servi della gleba (Supiot 2020), rispolverando da vicino le antiche forme di lavoro servile (Antunes 2018; Bodei 2019). Oltre la retorica della flessibilità e dell'auto-imprenditorialità, pertanto, si cela un esercito di lavoratori

privato) la composizione sociale è prevalentemente maschile e migrante, composta in media di individui di età intorno ai trentacinque anni (Huws et al. 2017). I dati sulla composizione sociale del *crowdwork* sono molto più confusi per ovvie ragioni, tuttavia, l'unico aspetto chiaro nelle ricerche è che se la maggior parte delle richieste giungono da America del Nord ed Europa, la gran parte dei 'lavoratori del click' risiede nel Sud globale in paesi come Bangladesh, Pakistan, India e Filippine (Casilli 2020; ILO 2021). Pertanto, nel *crowdwork* l'estensione e la possibilità di attivazione dell'esercito digitale di riserva va intesa su scala globale (Antunes 2018).

potenziali, in sovrannumero, intercambiabili, superflui e disponibili, che sono controllati dagli algoritmi e offuscati dall'intermediazione digitale delle app (Gray e Suri 2019). Oggi una delle componenti più rilevanti di questo surplus di popolazione è costituita prevalentemente dai lavoratori migranti (Cottom 2020).

> Basandosi sulle informalità e vulnerabilità esistenti, le *digital platform* possono sfruttare e scartare la manodopera al minimo costo senza violare apparentemente le regolazioni del lavoro. In quanto gruppo marginalizzato, i lavoratori migranti sono costretti ad assorbire i rischi dato che sono abituati a muoversi da un lavoretto a un altro (Zhao 2019: 122).

Quindi, stando alle molte ricerche che hanno indagato sul campo l'esperienza dei *platform workers*, le diseguaglianze vengono strutturalmente riprodotte nel piattaformizzazione del lavoro, tanto che «nel mondo del *platform labour*, la diseguaglianza è una feature piuttosto che un bug» (van Doorn 2017: 10). Come approfondiremo nell'ultimo capitolo a partire dalle evidenze empiriche, la ricomparsa di una popolazione in sovrannumero e il suo governo nella forma di una *just-in-time workforce* sta contribuendo anche a produrre una profonda metamorfosi della questione sociale contemporanea del lavoro – producendo di conseguenza nuove sfide e domande sulle possibilità di emancipazione dei lavoratori. Come scrive Castel (2019: 63), oggi non si tratta più solo di consolidare la cittadinanza sociale degli operai e degli sfruttati distribuendo diritti, riducendo le diseguaglianze e migliorando le condizioni e l'accesso alle opportunità, ma di rispondere alla domanda di come far emergere le problematiche dell'erosione della capacità del lavoro di istituire riconoscimento sociale (quindi della rimessa in discussione della centralità del lavoro salariato) che portano sempre più lavoratori ad essere condannati a dover integrare varie attività tra impieghi che faticano a garantire la propria sussistenza (Borghi 2002; Honneth 2010). Tale nuova trasformazione antropologica del salariato (Castel 2019: 618) – che ha come macro-conseguenza quella di minare gli stessi termini tradizionali della coesione politica e sociale delle società industriali – vede proprio nelle piattaforme della *gig-economy* la quintessenza della definitiva archiviazione del paradigma del lavoro omogeneo e stabile e l'instaurarsi su scala globale del *regime del lavoro potenziale e informalizzato*.

A tutta questa serie di osservazioni se ne può aggiungere, infine, una conseguente: la disponibilità di un surplus di lavoratori

potenziali è una precondizione necessaria al successo delle aziende della *gig-economy* al punto che la forza lavoro potenziale diventa il «prolungamento organico della piattaforma» (Ciccarelli 2018: 64). La prospettiva analitica sull'informalità consente, cioè, di avanzare un'altra serie di ipotesi: non solo le piattaforme contano sulla disponibilità di lavoratori potenziali presenti prevalentemente nei contesti economici urbani informali, ma a sua volta lo stesso funzionamento operativo delle piattaforme globali è possibile grazie all'*embeddedness* [radicamento] dell'azione dei lavoratori coinvolti nei singoli territori. In altre parole, è «evidente che far funzionare la tecnologia globale delle piattaforme nella scala locale richieda una profonda conoscenza [del territorio] e dense relazioni di *embeddedness* sociale» (Qadri 2021: 34). Ciò, oltretutto, è particolarmente valido per le piattaforme che offrono i servizi della *last-mile logistics*. In entrambi i contesti empirici analizzati in questa sede, infatti, l'osservazione e la partecipazione diretta al lavoro ha dimostrato che le skill e le conoscenze del tessuto urbano e sociale possedute – o acquisite col tempo – dai lavoratori, risultano fondamentali per integrare e oliare la gestione algoritmica del lavoro. Prevedere il traffico della città o saper cambiare una camera d'aria, conoscere il sistema di assistenza della propria azienda o saper utilizzare contemporaneamente più app, risultano tutte skill fondamentali per svolgere il lavoro che non si possono che acquisire col tempo – o con il supporto dei colleghi più esperti. Per quanto potenziali, i lavoratori e le lavoratrici delle piattaforme – o, almeno, una buona porzione di questi – con le proprie skill e conoscenze situate acquisite e tramandate nel territorio risultano il cuore organico essenziale delle piattaforme. Come sostiene Qadri (2021: 33) nel caso delle piattaforme di *ride-hailing* a Jakarta (Indonesia), «gli autisti sono l'infrastruttura essenziale delle piattaforme di mobilità; la loro conoscenza locale, le loro mappe mentali e le loro relazioni sorreggono le piattaforme». Ne deriva che i lavoratori costituiscono essi stessi l'infrastruttura delle piattaforme della *gig-economy*, tanto come classe sociale di lavoratori, quanto come pratiche informali e conoscenze incorporate necessarie allo svolgimento delle mansioni nella singolarità dei territori (Qadri 2021; Shapiro 2017)[38].

[38] Shapiro (2017) sostiene che le piattaforme della *gig-economy* sono sorrette da una infrastruttura sociale distribuita [*distributed infrastructure*] di cui fanno parte le politiche di deregulation del lavoro e lo stesso corpo sociale dei lavoratori. Quadri (2021) guarda,

3.7. *Informalità ed ethos barocco*

Se è ormai opinione comune tra gli studiosi del mondo del lavoro che in Europa la piattaformizzazione peggiori nella maggior parte dei casi le condizioni di lavoro, in America Latina per molti individui può paradossalmente costituire un miglioramento o comunque può essere in linea con le traiettorie professionali di gran parte della forza lavoro (e non solo tra quella impiegata informalmente). Certi modelli di vita e comportamento che diversi autori hanno descritto come tipici delle classi popolari latinoamericane non sono poi così distanti dalla logica di microimprenditorialità che il capitalismo digitale promuove. Ciò che involontariamente emerge anche nella già citata intervista a De Soto è che le piattaforme in America Latina incontrano e inglobano oltre a delle attività informali già di per sé ben floride (come l'industria informale dei taxi), anche i modi di fare tipici dei settori popolari. La retorica del piccolo imprenditore di sé stesso non è così distante dalle traiettorie di vita di chi si arrabatta quotidianamente tra lavori part-time, scambi informali e lavoro di cura domestico, come accade nelle tante metropoli latinoamericane dove il plurimpiego e l'iper-sfruttamento della giornata lavorativa costituiscono la norma (Abílio 2020; Garza Toledo 2000; Munck 2013). Quindi è piuttosto una sussunzione di una certa logica di microimprenditorialità informale e popolare presente nelle metropoli che le piattaforme digitali della *gig-economy* mettono in atto in America Latina e non solo (Casilli et al. 2023). A tal proposito, la sociologa brasiliana Abílio (2017) ha coniato il concetto di «sussunzione *da viração*». Il termine viene dall'espressione popolare comunemente impiegata in Brasile «*se virar*», che può significare «improvvisare una soluzione», «fare qualcosa a modo proprio» o «escogitare uno schema». In una sola parola, arrangiarsi[39]. La *viração* è rappresentativa delle strategie di adattamento dei lavoratori ai margini dei mercati del lavoro e dei modi di vita dei settori popolari delle periferie brasiliane che si traducono in una costante ricerca di nuove opportunità, nel transito permanente tra lavoro formale e informale e nella combinazione di

invece, più alla dimensione individuale (fisica e cognitiva) e definisce le persone come infrastrutture [*people as infrastructure*] (Addie 2021; Simone 2021).

[39] Un esempio dell'uso di *se virar* può essere: «non avevo un cacciavite, ma mi sono arrangiato [*me virei*] e ho risolto con un coltello». Da *dicionario popular*: www.dicionariopopular.com/se-virar/ (Consultato il 16/09/2022).

lavoretti, programmi assistenziali, attività illecite e impieghi intermittenti (Abílio 2017). Nell'attuale quadro socioeconomico, continua la studiosa brasiliana, questo movimento e insieme di attività svolte all'insegna dell'arrangiarsi che caratterizza gran parte dei lavoratori in Brasile (e in America Latina) è diventato un fenomeno globale con la *gig-economy*. Le piattaforme digitali hanno sussunto questi settori di lavoro informale e marginale, insieme alla disponibilità dei lavoratori ad accettare quanto, per molti, era già consuetudine: impieghi instabili, senza identità definite e transitando in maniera fluttuante da un'attività ad un'altra anche nel corso della stessa giornata. In qualche modo, ciò che è stato sussunto è quella peculiare *pragmatica vitalista* che caratterizza le classi popolari: una pragmatica che esprime il *conatus*[40] tipico dei subalterni nel negoziare e sfidare strategicamente la razionalità neoliberale cercando di piegarla ai propri interessi, pur venendone lo stesso spesso sopraffatti (Gago 2014). La *viração* oggi è una caratteristica delle esperienze di vita urbane di chi si trova ai margini dei mercati del lavoro, tanto nel Sud quando nel Nord del mondo, che si ritrova al centro dei processi di valorizzazione finanziaria e di estrazione delle piattaforme digitali della *gig-economy*. Le piattaforme hanno incluso nelle strategie di accumulazione, attraverso le potenzialità della propagazione digitale, anche questa massa marginale di lavoratori sotto forma di pseudo-imprenditori di sé stessi. Come emerge dalla ricerca, tuttavia, questa inclusione non avviene solo nel segno di un assoggettamento (e soggettivazione) e di un'adesione alla logica imprenditoriale promossa dalle piattaforme, quanto in quella che può essere descritta come una incorporazione avversa nell'economia di piattaforma. Ovvero, la marginalità e la vulnerabilità che segnano l'informalità economica non sono dovute a caratteristiche socioeconomiche della popolazione che portano inevitabilmente verso processi o di espulsione o di adattamento, quanto agli stessi termini e condizioni con cui i lavoratori vengono inclusi e incorporati nell'economia globale attraverso le piattaforme (Phillips 2011).

[40] L'idea di *conatus* deriva da Spinoza e va intesa in termini di strategia: il *conatus* è «un insieme di modi di fare che si compongono per costruire e difendere lo spazio-tempo della propria affermazione» (Gago 2014: 202). Gago utilizza questo concetto per superare alcune concezioni vittimizzanti e prepolitiche dei settori popolari; il *conatus* è il calcolo espresso da quel vitalismo pragmatico delle economie popolari (quindi espressione collettiva e mai unicamente individuale) irriducibile a una sola questione di bilancio tra costi e benefici.

In conclusione, alla luce di quanto osservato finora, possiamo considerare le piattaforme della *gig-economy* come parte dell'economia informale globale? Ovviamente ciò dipende da come scegliamo di concettualizzare l'economia informale. Se prendiamo le definizioni più classiche di informalità – attività non regolate o solo parzialmente, in contesti dove simili attività sono regolate – allora certamente in molti paesi i *platform workers* ricadrebbero sotto tale cappello, ma la platea degli informali cresce ulteriormente se consideriamo 'irregolari' anche tutti quei lavoratori che non raggiungono il salario orario minimo (se) imposto dalla legge locale e che più in generale non raggiungono standard di lavoro decente, come sostiene l'ILO (2021). Come già sostenuto in precedenza, tuttavia, con la lente dell'informalità non è un confine che intendo tracciare, quanto un'analisi dei processi di informalizzazione e formalizzazione (e dei rispettivi circuiti del lavoro) che agiscono interconnettendosi simultaneamente nel capitalismo di piattaforma. Soprattutto, questa lente porta a considerare più in generale la necessità di disfarsi di concetti troppo rigidi e *all-embracing* sui processi produttivi (come l'idea rigida di un passaggio al post-fordismo o quella di un susseguirsi di regimi di lavoro diversi come fossero compartimenti stagni)[41]. Proprio perché il capitalismo non è altro che un mix di elementi in costante trasformazione, ogni concezione evoluzionista e lineare dello sviluppo capitalista deve essere rimpiazzata dall'idea di una interconnessione e compenetrazione di logiche, dimensioni e strategie diverse che possono agire anche simultaneamente e nello stesso luogo. Ed è proprio tale diversità a costituire un elemento strutturalmente centrale per il capitalismo delle catene globali del valore (Tsing 2009), dato che nel neoliberismo sono «i collegamenti tra diversi tipi di processi [che] sembrano essere al centro della nuova economia» (Castells e Portes 1989: 30).

Ciò che emerge dallo studio etnografico del *platform labour* è proprio un campo innervato di processi altamente ambivalenti e, spesso, anche opposti e contraddittori. La pragmatica vitalista dei lavoratori di piattaforma vede un mix di strategie di vita e di azione diverse combinarsi tra loro ed esprime quello che qui definisco come un ethos *barocco* irriducibile all'idea di *homo oeconomicus*. L'idea di «ethos barocco»

[41] Allo stesso modo, la transizione verso il regime di lavoro informalizzato che si è imposto globalmente non va intesa in modo lineare e univoco, ma come una tendenza in cui possono essere compresenti anche elementi contraddittori.

si deve al lavoro del filosofo ecuadoriano Echeverría (1998, 2008) in riferimento al modo in cui le popolazioni indigene delle Americhe si rapportarono con le forme civilizzatrici esportate con la *Conquista*, cioè con una peculiare tattica barocca – impiegata da quel decimo di popolazione che sopravvisse allo sterminio degli indios – che allo stesso tempo esprimeva un'accettazione e una riconfigurazione e trasformazione del contenuto di quanto veniva accettato e interiorizzato nella nuova cultura del *mestizaje* latinoamericano. La nozione di barocco viene anzitutto associata allo stile delle arti figurative (architettoniche, scultoree e pittoriche) consolidatosi soprattutto in Italia a partire dalla fine del XVI secolo, ma include anche la musica, il teatro e la letteratura, fino a trascendere gli stessi limiti delle pratiche estetiche strettamente intese e farsi «spirito di un tempo» (Calabrese 2013). La gran parte dei contributi che descrivono il barocco come corrente culturale del mondo mediterraneo del XVII secolo enfatizzano soprattutto il sontuoso ornamentalismo e la manifesta teatralità delle opere. Le espressioni barocche devono suscitare anzitutto stupore e sorpresa, la loro originalità e spettacolarità risiede nella complessità e nel disordine, nell'instabilità e nella metamorfosi (*ibid*.). Adorno sostiene inoltre che il barocco è una forma di decorazione assoluta, poiché oltre a decorare qualcosa è la decorazione barocca un'opera essa stessa che tende a emanciparsi dal nucleo centrale del manufatto artistico, ma allo stesso tempo non smette mai di esserne solo una componente accessoria (Echeverría 1998: 207). Ovvero, in qualche modo, la decorazione barocca trascende l'opera a cui è associata, per cui la teatralità del barocco ne fa una messinscena assoluta (Echeverría 2008: 7). Secondo Echeverría, il barocco si sviluppò tra le classi marginali delle città meticce delle Americhe sulla base di un proprio ethos sociale che manifestava un rimaneggiamento del nuovo ordine consacrato dalla corona spagnola. L'ethos barocco appariva anzitutto come una strategia di sopravvivenza nata spontaneamente ed esprimeva una trasgressione fondata sulla base di un mondo economico informale opposto ma integrato a quello formale (*ivi*: 8). Al pari del Barocco storico che nasconde nel gusto e nell'estetica la propria reazione difensiva ai sistemi politici autoritari degli stati assoluti europei, l'ethos barocco diviene quella peculiare capacità di dimostrare prudenza e intelligenza, «nascondendo accuratamente i contenuti più scomodi al potere» (Calabrese 2013: 23). Tra gli indios tale ethos produceva quindi «una civilizzazione occidentale europea rilavorata nel nucleo stesso del suo codice esattamente dai resti sopravvissuti di quel codice

civilizzatorio indigeno che questa civilizzazione [occidentale] doveva assimilare per poter essere risvegliata» (Echeverrìa 2008: 9). Questo ethos barocco, conclude il filosofo, oggi è molto simile alle strategie adottate da alcuni gruppi sociali e popolazioni rispetto all'interiorizzazione della modernità capitalista e della sua logica dell'accumulazione. A partire da questa nozione di ethos barocco, la sociologa argentina Gago (2014) formula una propria concezione di *economia barocca* per concettualizzare quel tipo di articolazione delle economie che mescolano logiche e razionalità giudicate incompatibili. Se per Echeverrìa il barocco è un'arte di sopravvivenza dove coesistono forme di accettazione e di resistenza delle popolazioni indigene al potere coloniale, secondo Gago (2014: 33) questo è un assemblaggio eterogeneo che esprime sia logiche di solidarietà comunitaria e di reciprocità, sia forme di «neoliberismo dal basso»[42]. Ovvero, ciò che ha osservato Gago nel caso dei lavoratori di uno dei mercati informali più estesi del Sud America è una commistione di elementi che vanno dalla solidarietà allo sfruttamento e che mescolano nel proprio ethos forme d'azione legate alla tradizione culturale e pratiche neoliberali orientate al profitto. Il neoliberismo approfitta della micro-scala delle economie informali urbane che spesso ne replicano le logiche predatorie, ma incontra anche forme di resistenza più o meno esplicita ai processi di spossessamento del capitale (Gago 2014: 59). Osservare questi processi economici sotto la luce dell'assemblaggio barocco, significa allora indentificare l'informalità nella sua forma costituente, cioè come uno «spazio delle possibilità» dei soggetti, evitando le letture vittimistiche su esclusione e marginalità economica (*ivi*: 57). Il barocco, quindi, rivela il mondo dell'informalità economica sia come fonte costituente – cioè l'informale non come assenza di forma, ma come prassi che cerca e inventa nuove forme – sia come fonte di incommensurabilità – cioè dinamica che sfida le misure oggettive del profitto e che mescola elementi eterogenei nella creazione di valore (*ivi*: 21).

[42] Il *neoliberismo dal basso* è l'insieme di «condizioni sulle quali opera una rete di pratiche e saperi che assume il calcolo come matrice soggettiva primordiale e che funziona come motore di una potente economia popolare che mescola saperi comunitari autogestiti e intimità con il know-how nella crisi come tecnologia di una autoimprenditorialità di massa» (Gago 2014: 12). Il neoliberismo dal basso, allora, esprime forme che assumono lo spazio antropologico del calcolo come matrice d'azione e che, però, si ancorano nei territori in maniera eterogenea, contingente e spesso ambigua interagendo con pratiche economiche informali, reti sociali e culture popolari.

Come sostiene anche Aihwa Ong (2006), il barocco – nel suo celebre saggio *Neoliberalism as excpetion* si parla di ecologie barocche[43] – è proprio l'esito di come il neoliberismo si articola e si declina nei territori, cioè gli assemblaggi che a livello spaziale esprimono tecniche mobili di governo e forme di governamentalità flessibile che tendono a replicare costantemente eccezioni, più che stabilire una norma standardizzata dell'espressione contemporanea del capitalismo. Ciò che ci suggerisce, insomma, chi osserva gli assemblaggi economici con uno sguardo a partire dal Sud globale, è che il neoliberismo attraverso il suo *core* infrastrutturale della finanza, dell'estrazione e della logistica produce e si nutre di mondi eterogenei, dove forme di deterritorializzazione convivono con forme di regionalizzazione, ridisegnando la sovranità dei territori senza per forza rinunciare a forme di stato forte (si pensi alla Cina, ad esempio) (Mezzadra e Neilson 2013; Ong 2006). Tale composizione eterogenea dei modi in cui le forme economiche si saldano ai processi di accumulazione non è solo il modo di governo delle catene globali del valore, ma è anche ciò che emerge dalle pratiche degli individui impegnati nelle economie barocche e, come vedremo nelle prossime pagine, nel lavoro di piattaforma.

Dal punto di vista *barocco*, come vedremo nelle pagine seguenti, quello di Buenos Aires risulta un caso senza dubbio eccezionale. Basta la prima corsa con Uber per rendersene conto.

[43] Nel caso di Ong (2006) il termine *barocco* è fondamentalmente usato come sinonimo di *complesso*.

4. Piattaforme barocche

4.1. *Don Uberto monsignore ma non troppo*

Don Uberto offre un impiego a qualche decina di migliaia di persone a Buenos Aires, anche se il numero esatto rimane del tutto incerto. Sta di fatto che grazie a un rapido sistema automatico di registrazione digitale, sempre più abitanti della capitale argentina scelgono i servizi offerti dal Don per ottenere degli ingressi e iniziare agilmente a guadagnare denaro in poco tempo. Apri un account virtuale (oppure ne acquisti uno falso), fornisci la scansione di qualche documento essenziale e, se hai a disposizione un veicolo idoneo di proprietà o a noleggio, in poche ore potresti già iniziare a portare a spasso per la città in automobile i clienti di Don Uberto e vedere il tuo saldo virtuale incrementare di valore[1]. Stando alle conoscenze di chi scrive, l'Argentina è l'unico posto al mondo dove al colosso californiano del *ride-hailing*, Uber Technologies Inc., è stato affibbiato un nomignolo. Sarà che a Buenos Aires l'attività di Don Uberto si sviluppa molto più nell'ombra rispetto ad altri paesi, visto che il governo locale non si è mai speso per favorire un processo di integrazione legale dell'azienda multimiliardaria. Oppure sarà una caratteristica dei *porteños*[2] dare alle cose il nome che si meritano, in maniera semplice ed efficace, ma anche velatamente ironica e ostile. In fondo, probabilmente, preferiscono chiamarlo così perché quel «don» suona per metà vezzeggiativo e per metà ingiurioso e ricorda la riverenza di chi si rivolge a qualcuno di molto influente che, con mezzi poco trasparenti e fini del tutto celati, è solito adottare pratiche predatorie e mafiose a favore del proprio

[1] I documenti richiesti in fase di iscrizione da Uber sono: codice fiscale argentino (DNI) ed età maggiore ai 21 anni, patente di guida, autorizzazione alla guida del veicolo se non proprio (ex *cedula azul*) e assicurazione in corso di validità. Inoltre, Uber in Argentina accetta veicoli a cinque porte in buono stato e immatricolati dopo il 2009 (a Mendoza dal 2013).

[2] Termine argentino per indicare gli abitanti di Buenos Aires.

tornaconto personale. Il tornaconto di Don Uberto è, ovviamente, il profitto. O meglio, la crescita e la conquista del settore prima e il profitto poi, come recita il noto slogan forgiato nella Silicon Valley.

Appena giunto a Buenos Aires, alla prima occasione che mi è capitata di utilizzare Uber ho voluto mettere alla prova quel poco di conoscenze pregresse che avevo. «Mi scusi, dove devo salire?», chiedo al conducente ostentando ingenuità, il quale cortesemente mi risponde, «meglio davanti, che in centro ci sono parecchi controlli», dando per scontato che io, palesemente straniero ed europeo, mi recassi nel cuore turistico della città. La maggior parte degli autisti di Uber a Buenos Aires preferisce di gran lunga far salire il passeggero sul sedile anteriore, cercando di dissimulare la propria attività in caso di eventuali controlli da parte della polizia, ma anche per prevenire ritorsioni da parte dei tassisti *porteños,* che sono in lotta contro la piattaforma californiana dal giorno in cui è approdata in città. Può persino capitare che gli autisti al momento del *pick-up* comunichino ai passeggeri, soprattutto se turisti, le norme di comportamento da seguire in caso di fermo della polizia dentro i confini della capitale: se dovessero fare domande non bisogna assolutamente nominare Uber e sostenere che l'autista non è altro che un conoscente che si è proposto di offrire un passaggio gratuitamente. L'impatto con la realtà *porteña* è stato decisamente differente dalle esperienze pregresse che avevo del mondo di Uber e ciò è stato evidente fin dalla prima corsa effettuata come passeggero. In molti altri paesi Uber è perfettamente integrato come sussidiario alla rete di trasporto pubblica tanto che molti dei veicoli impiegati per il servizio sono dotati di insegne luminescenti con la scritta «UBER» poste con cura dagli stessi conducenti. In molte città del mondo (anche nel vicino Brasile) il servizio è talmente integrato nella rete di trasporti che sono persino stati installati cartelli che indicano i *pick-up point* di Uber all'uscita delle stazioni delle metropolitane, degli autobus o nei pressi degli aeroporti. A Buenos Aires, invece, la realtà è più simile a una versione del gioco guardia e ladri, per cui i conducenti si muovono con discrezione per evitare di venire riconosciuti e per cercare di confondersi il più possibile con il flusso di auto. Al contrario dei colleghi di altri paesi l'obiettivo dei *choferes porteños* è tutto fuorché farsi notare e attirare l'attenzione, al punto che un conducente durante una corsa con Uber mi ha confidato che «quando giriamo con Uber in Capitale, è come se stessimo scappando più che lavorando».

L'attività di Don Uberto apre i battenti a Buenos Aires a mezzo-

giorno del 12 aprile 2016 e, come nel resto del mondo, giunge senza chiedere il permesso a nessuno. Il motto «*growth first*» rimane valido anche per la strategia politica dell'azienda nel momento in cui decide di insediarsi in un nuovo paese disconoscendo la sovranità delle nazioni e dei governi. Le modalità poco ortodosse con cui Uber tenta di assicurare il favore delle istituzioni e la penetrazione nelle economie locali le abbiamo apprese direttamente grazie all'inchiesta pubblicata nel 2022 dal *Guardian* a proposito della maxi-fuga di documenti segreti dell'azienda californiana – i cosiddetti *Uber files*[3]. Prima si lancia il servizio, si promuove e si amplia il proprio mercato, ci si assicura il sostengo strategico di alcune lobby locali, e solo in un secondo momento, acquisita abbastanza forza e legittimazione, ci si siede ai tavoli con le autorità per parlare di regolazione. Il governo locale di Buenos Aires ha da subito dichiarato illegale il servizio di Uber, in quanto vìola il codice di trasporto *porteño,* ma l'azienda californiana continua a sostenere di assumere unicamente il ruolo di intermediario e pertanto di non dover sottostare a qualsiasi tipo di norma che regoli il trasporto locale[4]. L'altro grande competitor latino-americano di Uber, Cabify, giunto in Argentina dopo pochi mesi, ha invece deciso di aderire alle norme locali e imposto ai suoi conducenti di adeguarsi alla legge sul trasporto pubblico con apposite licenze. Fin dai primi mesi dall'arrivo di Uber insorgono le proteste dei tassisti – sostenute in principio anche da Macri[5] – e tra il 2016 e il 2020 non si contano le mobilitazioni

[3] Nel luglio 2022 il *Guardian* pubblica una pesantissima inchiesta a partire da oltre 124mila files trapelati da Uber: «*Uber broke laws, duped police and secretly lobbied governments, leak reveals*», *The Guardian* (2022), www.theguardian.com/news/2022/jul/10/uber-files-leak-reveals-global-lobbying-campaign (Consultato il 18/09/2022). Il contenuto di tale database riguarda l'attività di Uber in decine di paesi e mostra il volto oscuro dell'ascesa della piattaforma, con l'azienda intenta a coprire azioni di lobbying, corruzione e interferenza negli affari pubblici delle amministrazioni al fine di garantire il proprio successo, incurante dei diritti e della tutela dei propri conducenti.

[4] Nello specifico, ciò che sostiene il Ministro dei Trasporti è che Uber dovrebbe adeguarsi alle norme che in Argentina regolano il settore dei radio-taxi e dei *remiseros*. Il modello del Remìs – il nome con cui in Argentina e Uruguay sono indicate le compagnie private di taxi a chiamata – prevede che anche gli autisti di Uber partano dallo stesso punto specifico – l'officina del Remìs – a ogni richiesta di corsa. I conducenti dovrebbero poi dotarsi di una patente professionale di guida per il trasporto passeggeri (classe D1 o superiori) e richiedere l'abilitazione per il veicolo.

[5] «Grande sostegno di Macri alla protesta dei tassisti», *La Naciòn* (2016): www.lanacion.com.ar/buenos-aires/fuerte-respaldo-de-macri-a-los-taxistas-en-medio-de-la-polemica-con-uber-nid1889489/ (Consultato il 22/11/2022).

organizzate dai sindacati di taxi della città contro l'uberizzazione del proprio settore, tra cui i principali, SPT (*Sindicato Peones de Taxi*) e ATC (*Asociación Taxistas de Capital*)[6]. Il rapporto tra Uber e l'autorità locale ha visto nel tempo una gran sequela di avvenimenti burrascosi, tra falliti tentativi di oscuramento del sito web, blocco dei pagamenti elettronici all'azienda per violazioni alle norme fiscali, perquisizioni negli uffici locali dell'impresa e pesantissime sanzioni ai danni degli autisti. L'integrazione finanziaria è stata osteggiata e i trasferimenti elettronici da conti argentini sono stati fin da subito bloccati così che Uber per molto tempo non ha avuto nemmeno modo di prelevare le commissioni dai propri conducenti[7]. Nonostante questi tentativi di sbarrare la strada a Uber, il servizio di trasporto privato non ha mai smesso di funzionare nella città *porteña*, acquisendo costantemente maggiori utenti e conducenti e allargando il proprio bacino a tutta la provincia di Buenos Aires. Nonostante i divieti, Uber si è gradualmente integrata nella cultura di trasporto urbano, tanto tra i giovani nel centro, quanto per molte famiglie del Conurbano, l'area metropolitana della città. Il modello di Uber acquisisce tanto consenso che anche i sevizi tradizionali di taxi hanno dovuto *piattaformizzarsi* dotandosi di proprie app (BA Taxi ed Easy Taxi) per richiedere le corse come nel *ride-hailing*. A partire dal settembre 2020, poi, la situazione si fa ancora più controversa. Uber Argentina lancia un comunicato in cui sostiene che a partire da quel momento il servizio sarebbe diventato legale per tutti quelli in possesso di un'abilitazione per il trasporto di passeggeri nella città di Buenos Aires[8]. Nel farlo si appella a una sentenza del Tribunale Superiore di Giustizia di Buenos Aires che aveva appena concluso un contenzioso in cui confermava che Uber non commette alcuna contravvenzione e che finalmente apriva la strada allo sblocco dei pagamenti elettronici all'azienda. Tuttavia, la *Secretaria de Transporte* smentisce subito l'azienda californiana, sottolineando che sono ancora presenti delle irregolarità e che il servizio continua

[6] Il caso del conflitto tra Uber e Taxi a Buenos Aires è oggetto di un saggio di un antropologo argentino (Del Nido 2021).

[7] In tutto il mondo i passeggeri versano direttamente in Olanda il prezzo della corsa a Uber, che a sua volta poi retribuisce i conducenti trattenendo una commissione intorno al 25%; a Buenos Aires, invece, la maggior parte delle corse viene pagata in contanti.

[8] Al momento pare che l'unica città in Argentina dove il servizio di *ride-hailing* di Uber è legale sia Mendoza.

a essere illegale poiché non rispetta il Codice di Viabilità e Trasporto locale[9]. La vicenda, che ora riguarda anche altre piattaforme che nel frattempo sono entrate nel mercato (la cinese Didi e la greca Beat), non sembra ancora vicina a una conclusione. Tutt'ora Uber permane in una zona grigia, tanto che non è possibile effettuare i pagamenti delle corse con carte bancarie argentine; il mercato di Uber è quindi prevalentemente gestito in contanti.

4.2. *La dura vita dei* choferes *a Buenos Aires*

Dal punto di vista delle violazioni delle norme di viabilità e trasporto passeggeri, i conducenti, se pizzicati dentro i confini della Capitale a trasportare persone tramite Uber, possono rischiare multe fino a duecento mila pesos, il sequestro della patente e persino del veicolo, grazie a uno specifico decreto del 2018 rinominato dalla stampa locale proprio come *Ley Anti-Uber*[10] che inasprisce le pene ai conducenti. Se oltre alle sanzioni delle autorità stradali e alle potenziali minacce provenienti dai taxi, consideriamo anche l'insicurezza strutturale di alcune aree periferiche della metropoli, la condizione di lavoro dei conducenti risulta esposta a molteplici rischi e insicurezze che colpiscono con maggiore intensità proprio chi ha meno esperienza lavorativa e conoscenza della città. È, ad esempio, il caos di Julian, conducente di Uber di origine venezuelana giunto da pochi mesi in Argentina.

> Ho iniziato il mio terzo giorno di lavoro come gli altri alle sette del mattino, lavoro in zona est, e mi è toccata una famiglia che andava ad Areoparque [il secondo aeroporto di Buenos Aires], ed era la mia prima volta per quella destinazione. Sapevo che è pericoloso, che ci sono molti controlli, che possono toglierti l'auto, la multa, o queste cose qui, ma insomma ho pensato di stare attento e provarci. Però, lì ci sono due entrate, appena arrivi, una per i taxi e una per le auto, e proprio lì mi ferma un'agente del *tránsito* [polizia municipale]. Mi chiedono se trasporto passeggeri e diciamo tutti di no, che siamo vicini di casa, e la signora pure dice sì, che io sono il

[9] Un resoconto delle vicende dai media locali: www.iprofesional.com/legales/324643-uber-es-legal-o-no-contundente-respuesta-del-gobierno-porteno (Consultato il 20/06/2022).

[10] «Approvano la legge Anti-Uber», *La Naciòn* (2018): www.lanacion.com.ar/politica/la-legislatura-portena-aprobo-ley-antiuber-nid2189708?fbclid=IwAR09xJPUC-SdM7fXF5QhOEPgAqYL6gjFnm9Z8A-a_fplWf7SKqNukzN4gPz0 (Consultato il 20/06/2022).

> vicino. Insomma, anche i passeggeri cercano di aiutarmi, erano tre. Allora quella del *tránsito* chiede se c'è un messaggio sul telefono per vedere se mi avevano chiesto un passaggio. Insomma, voleva una qualche forma di prova, era insistente! Abbiamo provato a dire di no perché siamo vicini e abbiamo parlato a voce. Ma lei dice che si rende conto che sono Uber dal mio modus operandi, non so proprio cosa intendesse. E niente, allora mi fa la multa, dicendo però che è per l'azienda più che per me, cioè mi dice che è colpa di Uber che mi fa guidare senza licenze. Alla fine, oltre alla multa mi hanno tolto solo la patente e non l'auto per lo meno. Poi mi consiglia anche di fare l'abilitazione per Remìs così che possa trasportare persone in regola. I passeggeri sono scesi e io però quello stesso giorno ho continuato a lavorare normalmente, senza patente, perché se non lavori non mangi (Julian, Buenos Aires, 31 anni).

Tuttavia, come sostiene un conducente di Avellaneda, il problema è legato principalmente ad alcuni luoghi particolarmente 'pericolosi' della Capitale come aeroporti, stazioni ferroviarie e alcuni altri punti nevralgici che col tempo si impara ad evitare, ma in genere con alcune accortezze si corrono meno rischi o si può essere anche più fortunati trovando agenti meno intransigenti:

> Una sola volta mi hanno fermato, portavo turisti uruguayani. Gli ho detto subito la verità perché altrimenti è capace che se vedono che menti si mette male. Hanno capito che alla fine campo solo di questo e non mi hanno fatto niente (Federico, Buenos Aires, 32 anni).

Secondo le testimonianze di molti conducenti, come quelle che seguono, nei casi in cui si incorre in sanzioni amministrative gli uffici legali di Uber Argentina si prendono in carico i provvedimenti e rimborsano ai conducenti l'importo delle multe.

> Hanno sequestrato la mia auto in centro dicendo che l'abilitazione di Pilar [città della provincia nord-occidentale di Buenos Aires] non vale qui nella capitale, ora sono con l'avvocato di Uber di mezzo per chiedere che almeno mi restituiscano l'auto. E che magari mi tolgano la multa. Se mettono loro gli avvocati, bisogna reclamare! (gruppo Facebook, 15/09/20).

> Se ti stanno contestando di essere un autista di Uber, visto che presumibilmente non è ancora legale, allora possono multarti o trattenere la tua patente o il tuo veicolo. In questi casi Uber fornisce un avvocato tramite cui si può respingere la multa e riottenere la patente, ma ovviamente si ha il fastidio e tutto il tempo sprecato! Vai all'ufficio di Uber a San Justo e lì

> ti forniscono un avvocato, e lì vai con l'avvocato a compilare i documenti e a richiedere la patente di guida e contestare la multa. Ci sono avvocati di Uber per questo, che fanno apposta questo tutto il giorno (Oscar, Buenos Aires, 44 anni).

In questo gioco di guardia e ladri, la percezione di vulnerabilità dei conducenti di Uber è molto elevata, tuttavia il servizio di *ride-hailing* non ha mai subito un arresto, nemmeno momentaneo, né, a detta di molti conducenti, ha mai perso grosse fette della propria flotta.

Oltre ai controlli delle forze della polizia municipale [*policía de tránsito*], anche i taxi costituiscono una possibile fonte di rischi. In alcuni momenti si sono verificate delle sorte di caccia a Uber, ricorrendo anche a metodi violenti o vere e proprie liste nere pubblicate sui social network di targhe appartenenti ad auto riconosciute come parte della flotta dell'app di *ride-hailing*[11]. Soprattutto, per non incorrere in situazioni come quella che segue, è importante evitare alcuni luoghi come l'aeroporto di Ezeiza, l'Aeroparque Newbery, la stazione di Retiro o l'Abasto (il centro commerciale più grande della città), considerati pericolosi per via della presenza di molti tassisti che potrebbero prendere di mira i conducenti di Uber, oltre che per la maggior probabilità di incorrere in controlli della polizia municipale. Aggirandosi nei pressi delle banchine di stazionamento dei taxi può capitare persino di imbattersi in cartelli stampati dalle organizzazioni di taxi che avvertono minacciosamente: «*Fuera Uber!*».

> Purtroppo, io ho subito una brutta giocata dai tassisti, sono stato filmato con un passeggero e il bastardo ha chiamato quelli della polizia di transito che erano all'altro angolo della strada, mentre ero al semaforo. L'ufficiale si è avvicinato con il tassista e mi ha fermato, mi ha fatto perdere il viaggio da Plaza de Mayo a Villa Madero e per di più mi ha lasciato a piedi quando è arrivato il carro attrezzi che mi ha portato via la macchina. Tutti i tassisti hanno applaudito come se stessero facendo giustizia e io mi sono ritrovato la giornata, anzi tutta la settimana completamente rovinata per colpa di questi stronzi che non sanno vivere in pace (gruppo Facebook, 15/09/20).

[11] In particolare, su Instagram nel 2020 è comparsa una pagina, promossa presumibilmente da tassisti, in cui venivano costantemente pubblicate foto di auto ritenute appartenenti alla flotta di Uber, al fine di poterle riconoscere ed eventualmente sanzionare.

Infine, i conducenti di Uber a Buenos Aires devono fare i conti con un altro elemento di insicurezza che caratterizza la propria condizione di informalità: la sicurezza personale. Finché Uber resterà in questa area grigia economica, gli autisti saranno costretti a gestire gli scambi prevalentemente in contanti e, di conseguenza, a maneggiare ingenti quantità di denaro. Per questo motivo, l'attività di Uber è spesso preda di azioni criminali e rapine che avvengono anche tramite la stessa app di Uber e, pertanto, i conducenti devono apprendere ad essere cauti al fine di salvaguardare la propria incolumità:

> Ci sono vari *tips* per la sicurezza, ne ho fatto anche un video [sul canale *Escuela para Uber*]. Innanzitutto, è sempre meglio prendere qualcuno dal domicilio, e non per strada. Se non è possibile, allora sempre prima avvicinarsi col tempo di andare via. Cioè, se vedo due persone in strada in un angolo buio tiro dritto e cancello la corsa. Poi c'è chi di notte non va in Provincia o evita certe zone, ad esempio alcune *villas* tristemente famose per rapine agli Uber. In quei casi magari ti arriva la notifica di una richiesta da una di queste *villas*, magari a fine giornata che hai un sacco di soldi addosso, ma tante volte è una richiesta fasulla ed è solo per rapinarti. Ci sono gli account falsi anche dei passeggeri, eh! Si sente parlare spesso di questi fatti purtroppo (Oscar, Buenos Aires, 44 anni).

Altri conducenti impiegano tattiche diverse come quella di mantenere i viaggi monitorati tramite comunicazioni sui gruppi WhatsApp di *choferes* oppure di installare videocamere dentro l'abitacolo in modo da prevenire le azioni dei malintenzionati.

Insomma, la condizione di informalità in cui si trovano a lavorare i conducenti di Uber a Buenos Aires influenza notevolmente e sotto molteplici aspetti la vulnerabilità e l'insicurezza con cui devono fare i conti i lavoratori. Una regolarizzazione dell'impresa consentirebbe certamente di ridurre molti di questi rischi che i *choferes* si assumono quotidianamente. Tuttavia, come vedremo nel prossimo paragrafo, la stessa *grey area* in cui è confinata Uber concorre anche a creare una condizione per cui i conducenti possono volgere alcune situazioni a proprio vantaggio.

4.3. *La grande* deuda

Se da un lato la situazione di illegalità di Uber nella capitale argentina espone i lavoratori a rischi e vulnerabilità, dall'altra fornisce un contesto in cui i conducenti possono, informalmente, rinegoziare i

rapporti di forza nei confronti dell'azienda. Contro-intuitivamente, la situazione di marginalità cui Uber si vede relegata dal governo locale finisce col concedere un maggiore margine d'azione ai lavoratori, così come dare alla luce inedite sperimentazioni e attività informali legate alla piattaforma. La questione più lampante e scottante è certamente quella dei debiti dei conducenti nei confronti del colosso californiano del *ride-hailing*. Come sappiamo, a Buenos Aires solo chi è in possesso di una carta bancaria straniera può effettuare il pagamento elettronico; quindi, la gran parte degli scambi avviene in contanti. L'introito di Uber sono le commissioni e i suoi conducenti in tutto il pianeta sono formalmente obbligati settimanalmente a versare la quota di denaro che devono alla piattaforma come commissione per il servizio di intermediazione, pari a circa il 25% delle tariffe delle corse[12]. Tuttavia, nel caso *porteño*, a causa del blocco dei trasferimenti a Uber l'azienda californiana nei primi anni di attività è stata letteralmente impossibilitata a ricevere le commissioni dai suoi conducenti, se non tramite le poche corse pagate elettronicamente con carte internazionali[13]. Mateo – la mia guida inaspettata al mondo di Uber a Buenos Aires – fa un rapido quadro temporale della vicenda:

> Fino a luglio 2019 praticamente le commissioni che dovevamo le mettevamo in debiti, Uber non poteva prendere questi soldi per via del blocco dei pagamenti, anche volendo. Io avevo 55 mila pesos di debito, cioè le commissioni di un anno di lavoro praticamente, da quando avevo iniziato nel 2018. Poi dopo luglio hanno trovato il modo, tramite due tipi di carte MercadoPago o Ualà, di farsi versare le quote. Dovevi fare una di queste

[12] In realtà, al pagamento della commissione del 25% del valore delle corse i conducenti argentini devono al momento aggiungere un ulteriore 30% del versamento per coprire la tassa applicata nel paese alle transazioni internazionali. Il cosiddetto *Impuesto PAIS* (*Impuesto Para una Argentina Inclusiva y Solidaria*) è una tassa di emergenza introdotta nei primi mesi del governo di Alberto Fernàndez (dicembre 2019) che prevede un'aliquota del 30% sulle transazioni internazionali e sull'acquisto di moneta estera. Pertanto, si applica anche ai pagamenti che i conducenti argentini versano a Uber Technologies Inc. Tuttavia, Uber ha dichiarato di rimborsare ai lavoratori questo 30% come misura per incentivare i conducenti a dichiarare e pagare debiti e commissioni.

[13] Come spiega Mateo nell'intervista, dopo i primi anni (circa da aprile 2016 a luglio 2019) in cui Uber era impossibilitata a farsi versare le commissioni se non tramite le poche transazioni eseguite dai passeggeri con carte internazionali sulla piattaforma, l'azienda ha introdotto diversi sistemi di pagamento che consentissero di ricevere le quote dai conducenti. Tramite una serie di carte prepagate e servizi di pagamento elettronici (come MercadoLibre e Ualà) è possibile fare trasferimenti all'azienda evitando il blocco dei versamenti provenienti da conti bancari argentini.

> carte e pagare la commissione ogni settimana altrimenti ti bloccano, così dicevano. Quindi, io da lì ho iniziato a pagare le commissioni (Mateo, Buenos Aires, 31 anni).

Se, come in gran parte del mondo, le transazioni avvengono direttamente tramite l'app e i sistemi elettronici, allora Uber può racimolare ciò che gli spetta sottraendolo al totale dell'incasso del conducente e versando il netto al lavoratore: invece, in Argentina la differenza sostanziale è che la gran parte degli scambi avvengono in contanti per cui è il conducente che deve versare la commissione a Uber. La particolarità del caso *porteño* ha quindi messo i lavoratori nella condizione prima di accumulare ingenti debiti e poi di poter scegliere se versare o meno l'importo della commissione a Uber. Ciò che quindi è accaduto nel momento in cui sono stati introdotti strumenti per i versamenti a Uber, come sostiene la gran parte degli intervistati e delle fonti analizzate, è che i conducenti hanno scelto in massa di non pagare gli arretrati dovuti all'azienda, nonostante gli inviti più o meno minacciosi mandati ai *choferes*. Diversi di loro hanno persino continuato ad accumulare nel corso del tempo il proprio debito esimendosi dal versare le commissioni. Molti, semplicemente, ignoravano il rispetto delle scadenze di pagamento del debito, a volte senza che Uber li disattivasse, come scrive un conducente online: «non pagate! Ieri per la quinta scadenza consecutiva l'hanno prorogata di nuovo, devo già dieci lucas [10 mila pesos] e grazie a questi soldi ho potuto riparare l'auto!» (Gruppo pubblico Facebook, 16/02/2020). Alcuni conducenti hanno mostrato sullo smartphone saldi negativi fino a 80 mila pesos (quasi mille euro al prezzo di cambio del 2021), ben oltre un mese intero di ingressi. Quindi, se sommati i debiti tra tutti gli autisti, il buco nel ricavo di Uber nella capitale argentina potrebbe essere milionario. Il colosso californiano, d'altro lato, non si è potuto permettere di scaricare così tanti *drivers* insolventi – vista anche l'avanzare della concorrenza, oltre che di Cabify, anche della neonata piattaforma Beat e poi di Didi – e nel 2019, una volta introdotto il metodo per ricevere pagamenti tramite carte prepagate, ha tentato di disciplinare il fenomeno dell'indebitamento introducendo un sistema di «pagamento minimo [*pago minimo*]» che inducesse i conducenti a pagare settimanalmente quantomeno una piccola parte del proprio debito per mantenere l'account attivo. Tale sistema è stato creato ad hoc per il caso *porteño* (e conseguentemente per tutti i casi in cui Uber sia impossibilitato a recuperare automaticamente le commissioni

dei lavoratori) e, in fin dei conti, consente de facto di mantenere i debiti con la piattaforma o persino di incrementarli. Il metodo di funzionamento, però, sembra essere organizzato in maniera del tutto arbitraria e con criteri di scelta, sia degli importi minimi da versare, che dei conducenti insolventi, del tutto opachi. Infatti, in molti si sono trovati il profilo sospeso e hanno dovuto saldare interamente il debito per poter venir reintegrati, ricevendo messaggi minatori dall'azienda (fig. 8).

Figura 8. *«Il tuo account è sospeso finché non pagherai il saldo a tuo carico»*.

Figura 9. *«Siamo qui per sostenerti, perciò abbiamo ridotto il tuo debito»*. Fonte: Facebook.

In ogni caso, quella di limitarsi a pagare solo l'importo minimo del proprio debito oppure di continuare ad accumularlo, sono continuate ad essere pratiche diffuse tra i lavoratori. Inoltre, come approfondito nel secondo capitolo, i conducenti hanno anche sviluppato una tattica per riconoscere chi è solito pagare con carte di credito internazionali ed evitare di accettare quelle corse, grazie al ricorso ad un uso tattico e strumentale delle valutazioni dei passeggeri. In alternativa, come spiegano altri *choferes*, si può semplicemente decidere di chiedere al

passeggero di cancellare la corsa ed eventualmente portarla a termine lo stesso ma pagandola in nero.

> Non è che io accetto tutti i viaggi, cioè quelli che penso siano con la carta no, perché tutto poi va a Uber. Voglio dire, è ovvio che se lavori vuoi usare i contanti, che la carta viene mangiata da Uber. In altre parole, Uber mangia la tua commissione insieme al saldo che gli devi, se usano la carta si mangiano tutto l'importo! Ogni conducente ha il suo debito e nessuno vuole pagarlo. Ma ora, ogni martedì devi pagare, devi versare un pagamento minimo. Il minimo dipende dal debito che hai, può essere 500 pesos, mille, due o tre mila. Questo è deciso dal sistema. Io lo pago ogni settimana, ma non più del minimo. L'importante è che mi lascino lavorare, il mio debito sarà venti volte tanto! (Jesus, Buenos Aires, 26 anni)

Col passare del tempo, però, e con l'affinarsi di nuovi strumenti che l'azienda ha fornito agli autisti per versare le commissioni con regolarità, Uber ha iniziato a condonare i debiti dei conducenti insolventi, in alcuni casi abbonando importi di diverse decine di migliaia di pesos. Durante il 2020 e il 2021 sui gruppi dei social network in molti condividevano gli *screeshoot* (fig. 9) dove erano indicate le somme condonate dall'azienda. Come spiega ancora Oscar:

> Ci sono molte persone che avevano debiti enormi, ad alcuni sono stati interamente condonati. A molti Uber ha dato un bonus per una parte del debito e l'altra parte viene pagata a poco a poco, ogni settimana, o ogni mese si paga un po' per saldare. Ci sono persone che dovevano un sacco di soldi e Uber ha detto tu devi così tanto, io ti do un bonus per una parte e il resto lo paghi tu e siamo a posto. Anche volendo, non avrebbe potuto recuperare tutti quei soldi, né avrebbe potuto bloccare tutti questi account (Oscar, Buenos Aires, 44 anni).

Pertanto, Uber ha continuato a offrire il proprio servizio a Buenos Aires per non perdere la leadership del settore del *ride-hailing* nel paese, ma a costo di pagare un alto prezzo in termini di risorse economiche che non potranno mai essere interamente recuperate dall'azienda. Non avendo accesso alla contabilità dell'impresa si può solo supporre che, almeno nei primi anni, Uber ha operato a Buenos Aires ben al di sotto dei suoi standard di profitto. Nel frattempo, gran parte dei lavoratori sono stati in grado di reagire spontaneamente, senza una regìa specifica, ma in maniera organizzata e condivisa tramite le reti sociali, ed imporre la propria *voice* nei confronti delle aziende.

Infine, la condizione di informalità economica in cui è relegata Uber a Buenos Aires favorisce anche il fenomeno dell'evasione fiscale tanto dell'azienda, quanto dei conducenti. Nonostante l'illegalità di Uber, il governo consente ai suoi conducenti di registrarsi come *monotributista* (inquadramento del lavoro autonomo che corrisponde a una sorta di equivalente alle nostre partite IVA) e per lo meno regolarizzarsi sotto il profilo fiscale dichiarando gli ingressi ottenuti tramite la piattaforma. Tuttavia, come spiega un altro *chófer*, finché Uber sarà in questa zona grigia lo stato non avrà modo di verificare le dichiarazioni fiscali e, pertanto, i conducenti sono spesso soliti astenersi dal dichiarare il dovuto.

> Devi essere un *monotributista* per fare il conducente. Il *chófer* si occupa del *monotributo*, Uber non fa nulla per te. Devi andare all'AFIP, *Administracion Federal de Ingresos Publicos*, l'ente che si occupa del controllo e della riscossione di tutte le tasse, di tutto. Quindi, vai all'AFIP e ti registri come *monotributista*, devi presentare delle carte, un documento, l'altro, piripi, parapa! In una settimana o giù di lì sei già autorizzato e cominci a contribuire come *monotributista*. Un sacco di gente, me compreso, fa la seguente cosa: dato che non hai una fattura con Uber, puoi decidere tu cosa dichiarare e dire all'AFIP, bene questo mese ho fatto quattro viaggi, niente di più, ma in realtà ne hai fatti almeno quattro al giorno di viaggi! Siccome non è controllato, perché Uber non è un'azienda che risponde, diciamo, a livello legale e nei confronti dello Stato, lo Stato non ha modo di controllare quello che dichiaro, ecco! L'autista preferisce pagare meno se può, ovviamente. Tutti quelli che conosco fanno così. […] Lo Stato, nel frattempo, ciò che può riscuote, finché legalizzerà Uber e potrà verificare davvero quanto gli corrisponde (Federico, Buenos Aires, 32 anni).

In conclusione, la regolazione dell'economia di Uber a Buenos Aires sembra del tutto affidata a meccanismi informali, che da un lato lo Stato tenta di disincentivare mettendo in discussione la legalità del servizio, mentre dall'altro consente indirettamente che i conducenti lavorino offrendo strumenti per regolarizzare almeno la posizione fiscale. L'azienda californiana, dal suo canto, ha inizialmente alimentato un mercato interamente sommerso nella fase di ingresso nel mercato, per poi dover creare strumenti ad hoc (il *pago minimo*) per tentare di regolare la propria flotta. Ciò che quindi si può concludere a partire dalla analisi del caso argentino e come anche osservato in casi simili a quello di Buenos Aires, è che soprattutto nei contesti in cui le piat-

taforme sollevano diatribe sulla loro legalità e sollevano importanti sfide alla governance del fenomeno, si rivelano molteplici forme di «*entrenched informalities*» che le piattaforme di *ride-hailing* sfruttano per espandere il mercato e piegare le istituzioni fino a far riconoscere l'attività (Zhao 2019: 109).

4.4. *Regolazioni informali nel* food delivery

Al contrario che in Argentina, in Italia il servizio di *ride-hailing* di Uber è stato bloccato sul nascere, ma l'azienda californiana ha introdotto con successo nel nostro paese altri servizi di trasporto e logistica urbana come Uber Eats (*food-delivery*), Uber Jump (*bike-sharing*) e Uber Black, il servizio di taxi a chiamata con autisti autorizzati come NCC. Nel 2014, quando è approdato il servizio di *ride-hailing* senza autisti professionisti (UberX, rinominato UberPop nel caso italiano), dopo le proteste di organizzazioni e sindacati di Taxi e NCC è arrivata anche una sentenza del Tribunale di Milano che ha imposto il blocco del servizio oltre che nella metropoli meneghina anche nelle altre città dove operava UberPop come Roma e Torino. Il caso del *food delivery* è invece certamente diverso, ma in Italia la regolazione delle piattaforme di consegne ha comunque seguito un percorso altrettanto travagliato. Non è questo né il luogo né il momento per tracciare la complessa e articolata traiettoria che ha seguito la regolazione della *gig-economy* in Italia, piuttosto ciò che interessa sottolineare è che norme e leggi sono state introdotte in un secondo momento rispetto all'inizio delle attività delle piattaforme di consegne e che tutt'ora la sfera della regolazione è un terreno di disputa – anche e soprattutto grazie alle lotte dei lavoratori e delle lavoratrici[14]. Fatta questa

[14] Può, però, essere utile al lettore avere qualche dettaglio in più sull'unica esperienza di contrattazione collettiva riguardante il *food delivery* in Italia, ovvero il CCLN siglato tra Assodelivery e Ugl nel 2020. In breve, dopo essersi riunite in un'unica associazione datoriale (Assodelivery), le maggiori aziende del settore presentano un nuovo contratto nazionale (CCLN) firmato con un piccolo sindacato di comodo (Ugl) fino a quel momento totalmente assente dal dibattito. Quello che viene subito ribattezzato come contratto 'pirata' sancisce la natura autonoma della prestazione pur introducendo alcuni diritti a favore dei lavoratori, ma sostanzialmente lascia il sistema del cottimo invariato. Il comportamento delle aziende in merito al contratto porta persino la corte di giustizia felsinea ad esprimere un pronunciamento in opposizione all'applicazione del contratto nazionale firmato da Ugl proprio per la condotta antisindacale dovuta alla dubbia rappresentatività del sindacato giallo. Infine, a complicare il già intricato quadro, arriva la scelta di Just Eat di lasciare Assodelivery e avviare un processo autonomo di

premessa, vediamo ora nello specifico alcuni aspetti che fanno della regolazione e organizzazione del lavoro un terreno fortemente instabile e informale, proprio a partire dalle ambiguità dell'inquadramento contrattuale dei lavoratori.

Il primo aspetto che occorre evidenziare è quello dei ToS (*Terms of Service*) o T&C (*Terms & Conditions*) che sostituiscono l'accordo contrattuale tra l'azienda e il lavoratore. Nel caso di Uber Eats, questi sono definiti come «Termini per i Rider». Il documento, che non include la parola contratto nemmeno una volta, deve venire firmato dal rider e inoltrato all'azienda prima di prendere parte alla flotta. L'azienda dichiara di adempiere alle norme del CCLN siglato tra Ugl e Assodelivery (in termini di salari minimi e diritti), ma si riserva il diritto di recedere dai termini con un preavviso e di sospendere o disattivare in forma immediata gli account nel caso si riscontrino violazioni dei ToS. Il rider si impegna ad agire in maniera «responsabile ed efficiente» e a rispettare i Termini oltre alle più generali «Linee Guida per la Community» (norme generiche di buona condotta valide anche per ristoratori e clienti): in particolare, rispetta l'obbligo di portare a termine la consegna una volta presa in carico e di mantenere uno standard di valutazione minimo, provvede a dotarsi delle attrezzature idonee necessarie all'attività e a regolarizzarsi dal punto di vista fiscale. Una gran parte dei ToS elencano anche i vincoli da cui il rider deve sentirsi slegato, in quanto collaboratore autonomo: il lavoratore è libero loggarsi ogni qual volta lo desideri e di sloggarsi in piena autonomia, è libero di accettare o rifiutare tutto il numero di richieste che vuole, di lavorare con altre aziende concorrenti. Non solo, i ToS di Uber Eats si spingono anche a consentire il multi-*apping* e a poter contrarre rapporti esterni con gli stessi clienti della piattaforma: «Lei è libero di adempiere ad ulteriori contratti nello stesso momento in cui utilizza l'App Courier ('multiapping'). Inoltre Lei è assolutamente libero di fornire servizi di consegna a Suoi clienti» (Uber Eats, «Termini per i Rider», 2021). Il contenuto dei ToS è rivolto tanto a sollevare l'azienda da costi e responsabilità, quanto a dimostrare l'indipendenza dei rider dal datore di lavoro, con un

riqualificazione contrattuale della propria flotta in Italia. Per un approfondimento si veda l'articolo di Antonio Aloisi e Valerio De Stefano sulla rivista *il Mulino*, «Il pacco è servito?» (18 settembre 2020): www.rivistailmulino.it/a/il-pacco-servito-note-sull-accordo-tra-assodelivery-e-ugl-riders (Consultato il 20/04/2023).

costante e insistente riferimento all'autonomia del lavoratore. Sotto questo profilo, le piattaforme dotate di un sistema organizzativo ad accesso libero (*free login*) possono difendersi più solidamente dalle istanze nei Tribunali che spesso hanno sancito il lavoro dei rider come subordinato, rispetto alle aziende che utilizzano in genere sistemi di prenotazione dei turni come Glovo e Deliveroo (anche se alcune sentenze sostenevano bastasse anche soltanto l'impartizione algoritmica delle mansioni a delineare un rapporto di etero-direzione). In seguito all'introduzione degli accordi collettivi per regolare il lavoro dei rider, le piattaforme hanno anche dovuto fornire dei corsi di formazione ai propri lavoratori autonomi. In particolare, Uber Eats si è affidata a un'azienda esterna di consulenze e formazione online (EcoConsult) per fornire ai rider due corsi di formazione virtuali, in sicurezza stradale e igiene alimentare, come stabilito dal governo. Dal punto di vista fiscale, come disciplinato dallo Stato in materia di lavoro indipendente, i rider possono lavorare con un rapporto di semplice lavoro occasionale fino a un massimo di cinque mila euro ad anno. Superata tale soglia, il lavoratore è tenuto ad aprire una partita IVA e a utilizzarla per dichiarare i propri redditi. Le piattaforme possono imporre ai rider di verificare il possesso di una partita IVA una volta raggiunta la soglia; ciononostante, possono esistere anche modi per aggirare tale vincolo.

Un secondo aspetto particolarmente interessante è quello della travagliata presenza di 'caporali' ufficiali alle dipendenze delle aziende di *food delivery*. Inizialmente conosciuti come *dispatchers*, questa categoria di lavoratori è incaricata di organizzare il lavoro a livello locale, gestendo in prima persona controversie e questioni ordinarie come la suddivisione dei turni, con il potere di controllare direttamente la flotta locale da remoto. Tra il 2016 e il 2017 molte delle aziende presenti in Italia utilizzavano *dispatchers* impiegati sul territorio, spesso reclutati proprio tra gli stessi rider o utilizzando piccole società logistiche di supporto locali. Queste figure sono poi state gradualmente automatizzate, eliminate o decentralizzate, affidando parte dei compiti principalmente a call center esterni. Uber Eats, ad esempio, era dotata di un rappresentante territoriale (uno per Bologna, uno per Torino e così via) che la flotta locale poteva contattare telefonicamente e via WhatsApp per avere assistenza nella fase di reclutamento e poi nella routine di lavoro. Durante il 2021 i numeri telefonici aziendali sono stati disattivati e senza dire nulla l'azienda ha eliminato queste figure di intermediari con la propria flotta. Nonostante il potere da 'burattinaio' di comando e

controllo sul lavoro dei *dispatcher* sollevi diversi dubbi, la loro presenza costituisce l'unica interfaccia umana che i rider hanno con le aziende e una risorsa molto importante nei momenti di emergenza o in occasioni di semplici controversie. Una delle ragioni per cui questo ruolo sia stato digitalizzato ed esternalizzato – oltre che per i costi – può essere quella che vedeva la figura del *dispatcher* veicolare una più chiara subordinazione, seppure eterodiretta, del lavoro. A rafforzare tale ipotesi – già di per sé in parte avallata nei tribunali – c'è anche la scelta di Just Eat che insieme al nuovo contratto di lavoro dipendente ai rider reintroduce e formalizza parte del ruolo assegnato ai *dispatcher*, attraverso la nomina di alcuni *captain riders* [capitano]. Questi dipendenti di fascia A, reclutati proprio tra i rider più esperti e produttivi, hanno il ruolo di coordinare la flotta locale, risolvere problemi per conto dell'azienda e soprattutto di vigilare e monitorare l'attività dei colleghi. Ciò che qui ci interessa sottolineare è che l'ambiente regolativo del lavoro dei rider comprende oltre a meccanismi opachi come i ToS, anche forme organizzative che si evolvono continuamente e che possono includere forme contrattuali e regimi di lavoro diversi.

Prima di proseguire oltre, un altro aspetto rilevante da sottolineare connesso contestualmente al piano della regolazione è quello della strategia di estensione delle piattaforme a livello spaziale. L'espansione territoriale delle piattaforme di *food delivery* in Italia è avvenuta in pochi anni, è proseguita sempre con regolarità, ma è stata notevolmente accelerata nei periodi di restrizioni alla mobilità e ai servizi durante la pandemia. Uber Eats, ad esempio, sbarca a Milano nell'autunno del 2016 per poi allargarsi ai maggiori capoluoghi regionali del paese durante il primo anno di attività; al primo dicembre 2021 la filiale delle consegne a domicilio del colosso californiano opera in ben 70 città e aree metropolitane del nostro paese, per un totale di oltre 250 comuni in cui è possibile ordinare tramite la piattaforma[15]. La pandemia fa da vero e proprio detonatore per il giro d'affari dell'azienda, che vede una crescita del 56% nel 2020 rispetto all'anno precedente[16]. L'espansione di Uber Eats ricalca anche quella di altre aziende

[15] L'elenco aggiornato delle città servite da Uber Eats in Italia è disponibile sul sito ufficiale dell'azienda: www.ubereats.com/it/location (Consultato il 03/10/2022).

[16] «UberEats scommette sull'Italia», Milano Finanza (27 gennaio 2021): www.milanofinanza.it/news/uber-eats-scommette-sull-italia-202101262059146171 (Consultato il 02/10/2022).

concorrenti ed è visibile anche a livello locale: durante il biennio 2020-2021, coinciso oltre che con la pandemia anche con il periodo di osservazione e ricerca di campo, nelle città di Bologna e Torino – i due contesti dell'etnografia nel caso italiano – la piattaforma è passata da servire solo le aree centrali della città a comprendere prima le periferie e poi le intere aree metropolitane. Nel caso di Torino, fino alla fine del 2020 Uber arriva a servire l'intero comune (comprendendo anche comuni limitrofi come Venaria, ma escludendo le aree collinari più elevate) per poi nel gennaio 2021 espandere l'area del servizio anche alla cintura torinese e ai comuni di Settimo Torinese, Collegno, Grugliasco, Moncalieri, Trofarello e Nichelino. Lo stesso succede a Bologna, dove dapprima il servizio non copre nemmeno alcune aree periferiche come Borgo Panigale e Pilastro, ma, dopo l'estensione a tutto il perimetro comunale durante il 2020, nel marzo 2021 arriva a comprendere anche Casalecchio di Reno, San Lazzaro di Savena e Zola Predosa. E altrettanto accade in molte altre aree metropolitane giungendo a coprire aree urbanizzate molto vaste, soprattutto in Campania (tutta l'area metropolitana napoletana da Pozzuoli a Castellamare di Stabia e da Acerra a Nocera) e Lombardia (Milano e la Brianza fino a Como, Lecco e Varese). Come rilevato durante la ricerca, ogni estensione dell'area operativa della piattaforma viene annunciata ai rider locali tramite notifiche ed e-mail e viene accompagnata da incentivi (i moltiplicatori del *surge pricing*) per attrarre corrieri nelle nuove zone. Tuttavia, come sostengono molti lavoratori, le nuove aree ci mettono spesso parecchio tempo per ingranare e in ogni caso non raggiungono il volume di consegne e il numero di locali presenti nelle aree più centrali. Nel caso di Uber Eats, infatti, nelle zone più esterne delle aree metropolitane di Torino e Bologna i rider tendono ad addensarsi soltanto attorno ad alcune grosse catene, in particolare i McDonald's presenti rispettivamente a Settimo Torinese e Nichelino e a San Lazzaro e Casalecchio – e di conseguenza è più consueto trovarci rider che utilizzano veicoli motorizzati (moto e auto) adatti a coprire distanze maggiori e a percorrere strade a scorrimento veloce (viste le adiacenti bretelle della tangenziale che collegano alla rete autostradale). Tutte queste considerazioni – la scelta del veicolo e il bilancio tra costi e benefici dei moltiplicatori nelle nuove aree – sono ovviamente anche in questo caso il frutto dell'esperienza dei lavoratori e delle lavoratrici, poiché non vengono in alcun caso fornite raccomandazioni o informazioni specifiche da parte dell'azienda (ad esempio, quanti nuovi locali sono presenti nelle aree di espansione).

La regolazione delle piattaforme di *food delivery*, in conclusione, segue certamente un'importante traiettoria formale e istituzionale, ma è anche il prodotto di meccanismi informali e regolazioni opache come i ToS. Come vedremo nel prossimo paragrafo, alcuni di questi meccanismi si formano e consolidano anzitutto nella quotidianità situata del proprio lavoro.

4.5. *This is my office!*

Nel mondo della *last-mile logistics* le strade sono il luogo di lavoro e le mappe mentali della città sono la condizione per svolgerlo. Lavorare come rider tra Torino e Bologna mi ha consentito di cogliere in prima persona la grande rilevanza della dimensione dello spazio, oltre che del tempo. Lungi dal dematerializzarsi, il luogo di lavoro si concretizza nella città addensandosi attorno a degli spazi che spesso vengono risignificati dai lavoratori. Nel caso sia di Torino che di Bologna, come in tutti i centri urbani, il cuore della città ha diversi punti nevralgici adatti ad attendere ordini, spesso piazze o incroci vicini a diversi punti di distribuzione affiliati alle singole piattaforme. Oppure, più semplicemente, molti rider sono soliti posizionarsi accanto ad alcuni dei ristoranti e delle catene di fast food più gettonati: grosse catene di pizzerie, McDonald's, Burger King, KFC, *pokè house* e simili sono quelle che garantiscono maggior probabilità di consegne. Dopo una settimana di lavoro, già riesco a padroneggiare e interiorizzare alcuni meccanismi suggeriti o imitati dai colleghi, muovendomi nella città e costruendo la mia mappa mentale su misura.

Piazza Botero è oramai diventata un punto di ritrovo anche per me. È da lì che quasi sempre comincio le mie serate di consegne torinesi. Ed è lì che conosco Ahmad, Kian, Khan, Rashfa e il suo giovane compaesano di Karachi, i primi colleghi che incontro sul campo dai quali vengo velocemente formato e introdotto al lavoro e con i quali condivideremo diverse fredde serate invernali in piacevole compagnia. Ognuno fa le sue consegne, ma tra un ordine e un altro ci si ritrova qui, dato che le richieste provengono quasi sempre dallo stesso locale che si affaccia sulla piazza. Una di quelle sere, d'accordo per un'intervista, chiedo nel solito mix di italiano e inglese ad Ahmad come mai abbia scelto proprio quel posto e da quanto tempo non lo cambia. «È da tanti mesi che vengo qui. Da prima dell'estate. E lo sai che sono qui sempre. Qui si lavora bene, ci sono tante richieste da questo locale e

ce ne sono altri intorno». Lo interrompo per chiedergli se è persino meglio della vicina e molto gettonata dai rider Piazza Castello.

> Sì, molto meglio. Qui mi piace la piazza, è verde e tranquilla perché non c'è tutto il rumore e la confusione del traffico e dei mezzi pubblici di piazza Castello. Mi piace la tranquillità di questo posto, gli alberi, ci sono le panchine dove sedersi a chiacchierare in attesa degli ordini. Ho iniziato a venire qui ed eravamo pochi, pochissimi, solo io e qualcun altro, come Kian. Adesso, di giorno in giorno vedo più gente, iniziano a essere troppi [ride]. Però, finché si continua a lavorare non sono costretto a trovare un altro posto. Spero di no perché mi piace questo posto. *This is my office!* (Ahmad, Torino, 40 anni).

E in effetti, come in un qualunque ufficio, si scherza e ride tra colleghi condividendo i momenti di pausa, si stringono relazioni e amicizie che travalicano i confini professionali, si condividono storie, dubbi e riflessioni, oltre a ovviamente raccogliere e scambiare informazioni utili al lavoro. Piazza Botero è un ufficio all'aria aperta, dove ci si può rilassare e socializzare spesso trattenendosi anche ben oltre le ore di lavoro serali. Chiunque osservi la scena, si accorgerebbe che Ahmad è un punto di riferimento per gli altri colleghi; la sua presenza calamita la propria attenzione anche visivamente, dato che è sempre l'unico ad indossare una tenuta decisamente più elegante della normale tuta d'ordinanza. Molti rider si avvicinano a chiedergli informazioni e dubbi, visto che è colui che vanta più anzianità nel settore dati i suoi tre anni in Italia da rider. Come quando si accosta un altro ragazzo che è su tutte le furie perché la mancia virtuale ottenuta da un cliente sulla app non è stata accreditata sul suo saldo: Ahmad consiglia di mandare una mail, dato che è l'unico mezzo di comunicazione usufruibile. «Purtroppo, non gli risponderanno quasi sicuramente», mi confessa poco dopo, «ma è l'unica opzione. Al numero di assistenza non ti rispondono, per non parlare del numero di WhatsApp». Ahmad monitora e controlla la situazione, commenta le cose che succedono intorno – «quel ragazzo dovrebbe spostarsi da lì perché intralcia il passaggio delle auto», dice a un certo punto indicando un rider appostato vicino all'incrocio – e si preoccupa dei suoi colleghi. Più tardi, vedendomi in attesa già da diverso tempo, quando una responsabile del locale esce per annunciare un nuovo ordine pronto, esclama: «hey Giulia! Come va il suo ordine? [indicandomi] Lui ha Daniela da ritirare». Poi rivolgendosi a me: «devi chiedere ogni tanto,

perché può succedere che si dimentichino del tuo ordine». Noto con stupore che lui si è rivolto alla ragazza del locale chiamandola per nome e che lei, rispondendo, ha ricambiato con un sorriso. Concludo tra me e me che questo dev'essere davvero l'ufficio di Ahmad e della banda di suoi connazionali che lavorano facendo i rider in bicicletta.

Le cose cambiano per chi utilizza l'auto per effettuare le consegne – una piccola, ma considerevole minoranza di rider. Cambia innanzitutto la scala geografica coperta dal lavoratore, tant'è che alcune piattaforme elargiscono ordini differenziati per chi è dotato di un mezzo a motore per far coprire loro le distanze maggiori. Cambiano, però, insieme alla percezione dello spazio di lavoro anche le tattiche e le esperienze quotidiane. Questo è ciò, ad esempio, che restituisce l'esperienza di Luca, un uomo sulla cinquantina che consegna con la propria auto per Uber Eats e Glovo, ma «solo per integrare l'altro stipendio», come tiene subito a precisare. Gli chiedo come va in macchina a Torino, se riesca a fare più ordini: «stasera, in due ore cinque ordini, una miseria». Praticamente, quanti ne riesco a fare io in bicicletta nella stessa quantità di tempo. Racconta che in genere lavora con Glovo e Uber Eats solo la sera e preferisce lavorare in periferia, tra la zona nord-orientale della città e Venaria, perché muoversi in macchina in centro è troppo caotico e dispendioso in termini di tempo. Infatti, quella sera spingersi così in centro potrebbe costargli preziosi minuti di traffico, semafori e code sprecati. Usa entrambe le piattaforme, spesso simultaneamente, perché sostiene che per recuperare i costi del veicolo è consigliabile usare più di una app di consegne contemporaneamente.

Sull'altro versante della *platform-based last-mile logistics*, nelle piattaforme di *ride-hailing*, il rapporto con lo spazio urbano è certamente diverso, ma vede comunque caratteristiche simili anche in termini di punti di ritrovo. Qui non ci sono i ristoranti o le piazze del centro città, ma si seguono piuttosto i grossi eventi e le zone della movida oppure si scelgono punti di traffico nevralgici come aeroporti e stazioni dei trasporti pubblici. Certamente, però, per la maggior parte dei conducenti è un lavoro estremamente isolato e solitario, dato che «è molto difficile conoscere dei colleghi stando tutto il giorno nello stesso abitacolo», come confida un anziano *chófer*. A Buenos Aires, inoltre, la particolarità del caso rende necessario per i conducenti sapere dove evitare di transitare, più che dove stare. Molti conducenti incontrati preferiscono evitare le zone più centrali dove i controlli delle forze dell'ordine sono meno sporadici rispetto ad altre parti della capitale,

così come i punti di ritrovo dei taxi che possono costituire invece una fonte di insicurezza o minaccia; e qualcuno evita anche i quartieri, come Palermo, dove è molto probabile trovare passeggeri che usano prevalentemente pagamenti elettronici. Le 'mappe informali' della città per i *choferes* di Uber, insomma, sono una risorsa indispensabile per orientarsi tra i molti rischi in cui è possibile incorrere, ma anche per mettere in pratica le molte tattiche che ho descritto in questa sede e che i conducenti impiegano per ottenere vantaggi tramite la piattaforma.

In conclusione, si può affermare a partire dai casi osservati che la spazialità non solo è una dimensione fondamentale nella quotidianità del lavoro nelle piattaforme della *last-mile logistics*, ma è anche prevalentemente costruita informalmente e può radicarsi ai territori in modo molto solido, come nel caso dei rider di Piazza Botero a Torino.

4.6. *Mille e un modo per guadagnare con Uber*

In una calda notte estiva *porteña*, davanti a un famoso locale frequentato dai giovani della capitale, noto una fila di macchine parcheggiate in linea in doppia fila. Chiedo ad un gruppo di ragazzi se sanno di che si tratta. Mi rispondono che sono autisti di Uber insieme ad altri tassisti informali in attesa di clienti che ritornino alle proprie case. In effetti, alcuni veicoli che vedo mi sembrano di un modello inferiore allo standard richiesto da molte delle piattaforme di *ride-hailing*. Mi avvicino a una di queste auto, puntando quella più vicina a me: «*Buenas noches amigo,* Uber?». «No», mi risponde, «per questa notte solo con Cabify. Però è lo stesso, sali pure!». Il suo sguardo è rassicurante e in ogni caso non sono da solo. Prima di accettare, però, chiedo quanto mi costerebbe il viaggio fino alla Boca. Mi invita a controllare il prezzo che propone l'app di Uber dal mio telefono, così che mi avrebbe chiesto né più né meno lo stesso importo. In questo caso l'app di Uber ricopre una funzione di intermediazione informale per sancire l'accordo tra conducente e passeggero: in altre parole, l'uso dell'app di Uber diventa una sorta di infrastruttura anche per i circuiti informali di lavoro (in questo caso dei taxi informali). Per entrambi il gioco ha i suoi vantaggi: il *chófer* è ben cosciente che, di notte, le tariffe dinamiche di Uber potrebbero offrirgli un prezzo vantaggioso, mentre io, da passeggero, do fiducia al sistema di calcolo dell'app e svento l'eventualità che l'importo della corsa venga gonfiato dal conducente. Tale meccanismo può essere replicato in maniera organizzata e

strutturata, come racconta un conducente, trasformando Uber in un canale per ottenere e fidelizzarsi informalmente una propria clientela, emancipandosi dalla dipendenza e dai costi della piattaforma:

> Quando ho iniziato con Uber ho creato questa idea. Mi sono fatto un biglietto da visita personalizzato e così quando qualcuno sale in macchina gli lascio il mio numero di telefono. Questo mi ha portato ad avere una clientela fissa di passeggeri, trasportando a volte non solo persone, ma anche oggetti di valore e documenti. In breve tempo mi sono guadagnato la fiducia. Mi faccio pagare lo stesso che Uber, ma almeno io non ci pago niente. Poi siccome sono bilingue inglese-spagnolo mi chiamano spesso anche da un hotel non solo per gli aeroporti, ma anche per fare dei tour per la città. Una volta che riesci ad avere la tua clientela sarai sempre meno un Uber, sarai meno dipendente ed eviterai di portare gente strana, che ti sporca la macchina, di rischiare di essere derubato...eccetera (Gruppo pubblico Facebook, 07/03/2020).

Questo è solo un piccolo esempio di come i circuiti formali e informali del lavoro interagiscono nella quotidianità del lavoro nel *ride-hailing*. In realtà, però, esistono anche dei veri e propri circuiti economici paralleli alle app come Uber che spesso danno vita a dei mercati sommersi piuttosto floridi.

Come già osservato nel secondo capitolo, quella della falsificazione e della vendita degli account per aggirare il controllo e le sanzioni della piattaforma non costituisce solo un meccanismo di interferenza nell'architettura digitale e negli script che disciplinano gli usi della tecnologia, ma è un fenomeno che alimenta veri e propri mercati illeciti paralleli alla *gig-economy* ufficiale. Se le piccole compravendite che, a detta sia di tanti rider intervistati in Italia che dei conducenti di Uber a Buenos Aires, avvengono con regolarità nella quotidianità delle relazioni faccia a faccia sono difficili da tracciare e rilevare con precisione, il cyberspazio offre invece una visione più chiara di come questi meccanismi agiscano anche a livello più ampio e organizzato. I siti online o le chat di Telegram dove è possibile rifornirsi dei *bot* per migliorare le proprie prestazioni offrono anche pacchetti in cui è possibile acquistare account delle piattaforme già attivi. Ed anche senza considerare la vendita di account, il solo mercato dei bot 'acchiappa-*slot*' costituisce un settore sommerso di cui finora abbiamo pochissime informazioni, se non che viene comunemente impiegato da molti rider soprattutto nelle grandi città. Questi software pirata

sono stati denunciati dapprima in Spagna[17], in Italia hanno iniziato a diffondersi nel corso del 2020 e fino al 2023 continuano a essere offerti nuovi aggiornamenti sui canali di vendita come Telegram. Nella primavera del 2021 se ne accorgono anche alcune tra le maggiori testate della stampa italiana[18]. Tanto i sindacati istituzionali quanto le union metropolitane di rider denunciano il fenomeno, accusando le aziende di esserne consapevoli e di non prendere provvedimenti. Del metodo di funzionamento, dell'impatto sul lavoro e della percezione che i rider hanno di queste *hacking* app abbiamo già discusso, tuttavia, ciò che qui interessa aggiungere è che i bot mostrano quanto facilmente possano crearsi dei circuiti economici informali – particolarmente predatori, come in questo caso – che penetrano la *gig-economy*.

Dove, però, il mercato sommerso raggiunge una dimensione ancora più ampia e strutturalmente connessa al versante ufficiale del capitalismo di piattaforma è nel caso del mercato degli account paralleli di Uber a Buenos Aires. Tale fenomeno è talmente diffuso che, come sostiene Alex in un video della sua pagina:

> ci sono fondamentalmente due modi per lavorare con Uber a Buenos Aires. Uno è con la registrazione ufficiale, coi documenti, il tuo nome, eccetera. E il secondo è comprando una *cuenta trucha* [account falso], o una *cuenta* alternativa, detto in modo più gentile (Canale YouTube *Don Uberto*, 06/05/2021).

Gli aspiranti conducenti si rivolgono a questi servizi illeciti per vari motivi. Il primo è che possono aver subito una disattivazione dell'account da parte di Uber per una qualsiasi ragione che per l'azienda costituisce una violazione del ToS. Come vedremo più avanti, a Buenos Aires in determinati momenti e circostanze l'azienda californiana ha praticato massicce campagne di disattivazione o di sospensione degli account sospetti. Un secondo motivo è quello di essere impossibilitato a creare un account con i propri dati, come nel caso dei migranti irregolari sprovvisti di un documento valido argentino. Un terzo

[17] La notizia dei bot venduti tra i rider compare sulla stampa spagnola nel giugno 2020. «*Intermediarios oportunistas utilizan 'bots' para vender horas de trabajo a repartidores de Glovo y Amazon*», *El Diario*, (2020). www.eldiario.es/economia/trabajo-repartidores-glovo-amazon-acabar_1_6055996.html (Consultato il 27/09/2022).

[18] A titolo di esempio, un articolo uscito su La Stampa: «Soldi a una app per poter lavorare: guerra tra rider per una corsa in più» (2021): www.lastampa.it/topnews/primo-piano/2021/06/08/news/soldi-a-una-app-per-poter-lavorare-guerra-tra-rider-per-una-corsa-in-piu-1.40363725/ (Consultato il 27/09/2022).

motivo, invece, riguarda una scelta opportunistica di chi utilizza le *cuentas truchas* al fine di evitare di pagare le commissioni delle corse a Uber. In questo caso il conducente usa l'account senza versare le commissioni – quindi evitando accuratamente le corse pagate con carte elettroniche – finché Uber non lo blocca e a quel punto, semplicemente, ne acquista un'altra. Mateo sostiene sia un fenomeno comune e molto eterogeneo:

> Le *cuentas truchas* di Uber sono qualcosa di estremamente ordinario qui a Buenos Aires. Funzionano rubando l'identità di qualcuno, o utilizzando dati e identità false oppure con documenti rubati di gente che nemmeno ne è a conoscenza. Oppure, come fa un mio amico, semplicemente si vende la propria identità a chi è bloccato, in cambio gli dà una piccola percentuale. E c'è, però, chi lo fa in modo massivo, cioè ha un'attività di vendita di account falsi di Uber. Può succedere nel piccolo, io ho quattro o cinque account a nome dei miei familiari e li do in affitto a chi l'account bloccato o a chi non ha documenti, ma qui stiamo parlando proprio di organizzazioni che gestiscono centinaia o migliaia di account e ne fanno un business (Mateo, Buenos Aires, 31 anni).

Gli account sono ceduti certamente anche tramite conoscenze personali, ma una grossa fetta degli scambi avviene online, tra le maglie dei gruppi social o delle chat private dei conducenti. In tutti i principali gruppi Facebook che riguardano il mondo delle app di *ride-hailing* a Buenos Aires, ma con maggiore intensità in quelli dedicati ai soli conducenti delle piattaforme, vengono settimanalmente pubblicati annunci che sponsorizzano la vendita di account di Uber (ma anche di Didi o Beat). Le conversazioni poi passano sempre in privato, dove ci si accorda per effettuare lo scambio. In alcuni casi viene anche indicata la durata media di una *cuenta trucha* e il prezzo, che può essere intorno ai tre mila pesos per un mese di validità 'garantita' o di mille per account la cui durata stimata è di appena dodici ore. Molti dei conducenti sono coscienti che questi mercati paralleli danneggiano i lavoratori e potrebbero celare gli interessi anche di gruppi criminali; tuttavia, nessuno ha voluto condannare esplicitamente il comportamento di chi le acquista, ma anzi molti provano empatia verso chi agisce mosso dalla necessità e dall'impellenza di ottenere un guadagno per sostentarsi.

> Io capisco le necessità dei colleghi e anzi le condivido, io ho passato dei momenti in cui ho dovuto prendere una *cuenta trucha*, dico, so di cosa sto

> parlando. Da un lato ci sono i *compa* che devono portare il pane a casa e che vengono bloccati come nulla [da Uber], senza alcun senso, come successo anche a me. Dall'altro lato ci sono le *basuras* [immondizie] che fanno questi affari sulla necessità della gente di lavorare, è qualcosa di deprecabile. Mi è successo di trovarmi in quella situazione, ma non lo farei più, odio questi che fanno gli account, dovrebbero essere condannati, ma non dal tribunale, dalla società stessa. Perché qual è il delitto invece di uno che li usa per lavorare, nessuno! […] La verità è che uscire a lavorare con una *cuenta trucha*, con tutta l'insicurezza che comporta dovuta a quello che può succedere, non è affatto qualcosa di bello e desiderabile. […] A tutti i colleghi che usano le *cuentas truchas*, non li condanno in alcun modo, tutto il contrario, la mia ammirazione verso di loro per continuare ostinatamente a portare il pane a casa. Però almeno bisogna conoscerne i rischi! (Canale YouTube *Gabifai*, 17/09/2019).

Il sistema delle *cuentas truchas* crea un mercato che arricchisce le tasche di molti (soprattutto di chi ne fa un business in maniera organizzata), ma i conducenti coinvolti sono a loro volta esposti a un'ulteriore serie di rischi e vulnerabilità. Come raccontano alcuni *choferes*, utilizzare l'account che utilizza dati falsificati comporta una serie di conseguenze che potrebbero facilmente ritorcersi contro il lavoratore. Infatti, davanti a un incidente, a un sequestro del veicolo o a qualsiasi altro inconveniente che potrebbe capitare, il conducente che lavora con una *cuenta trucha* si ritroverebbe totalmente in torto e scoperto, anche solo dal supporto che potrebbe offrire l'ufficio legale di Uber. In poche parole, chi utilizza gli account falsi rischia di compiere reati come la falsificazione di documenti, truffa o furto di identità. Un altro motivo per cui le *cuentas truchas* rappresentano un fenomeno rischioso per i conducenti, è che spesso dietro questi scambi ci sono semplicemente delle truffe per cui gli account venduti non funzionano o non esistono nemmeno.

Quello degli account, però, non è l'unico mercato informale che si è sviluppato intersecandosi all'economia del *ride-hailing* a Buenos Aires. Innanzitutto, dato che Uber lo prevede, moltissimi conducenti noleggiano l'auto che utilizzano per effettuare le corse. Ovviamente, la quasi totalità di questi scambi avvengono in maniera del tutto informale e, di nuovo, i gruppi sui social network costituiscono il canale principale per prendere contatto e organizzare gli scambi. Ci sono anche alcuni gruppi social privati che sono esplicitamente solo rivolti a conducenti e proprietari di auto per far incontrare domanda

e offerta. Si offrono e cercano veicoli a noleggio, ma è facile anche imbattersi in annunci che affittano account di Uber o Cabify: «Cerco conducente con più di 45 anni per Cabify. Turno notte dalle 20h alle 8h. Modalità 50/50» (Gruppo pubblico Facebook, 21/11/2021). Come in questo caso, spesso vengono indicati alcuni requisiti, come l'età o i precedenti penali, e viene esplicitata la modalità dell'accordo. Nei casi in cui ci si offre come conducente vengono indicate altre informazioni professionali sull'individuo e a volte anche referenze di altri proprietari di auto: «Ciao, sono Diego da Lomas de Zamora, sto cercando un'auto a noleggio, per turno o a giornata. Ho l'iscrizione all'albo professionale D3, casellario giudiziale, documenti per il *monotributo*, app attive (Uber e Didi) e referenze disponibili. Tutto aggiornato! Grazie mille» (Gruppo Facebook, 10/10/2021). Di annunci come questo – o viceversa con l'offerta della propria auto in affitto – se ne contano a decine ogni settimana solo su Facebook, in ogni gruppo legato al mondo delle piattaforme di *ride-hailing* a Buenos Aires. Oltre agli account e alle auto a noleggio, sui social network è possibile trovare un ulteriore grande insieme di servizi e consulenze offerti informalmente, tra cui persino il noleggio delle carte prepagate abilitate con cui i conducenti versano le commissioni a Uber. Ad esempio, dato che dal 2020 viene richiesta la patente per il trasporto di persone anche ai conducenti delle piattaforme, è possibile imbattersi in annunci che si offrono di falsificare i dati registrati sulla patente, tanto «è molto semplice, basta cambiare B1 con D1 ed il gioco è fatto. Chiunque potrebbe farlo con Photoshop», come spiega Alex dal suo canale YouTube. In fondo questo grande insieme di pratiche che si nascondono tra i verbali segreti del lavoro di piattaforma a Buenos Aires, rivelano una grande vitalità dei circuiti informali che penetrano l'economia del lavoro *on-demand*. Come conclude sempre Alex:

> Ovviamente tutto ciò è molto rischioso, si può venire scoperti da un momento all'altro. Però che dire, che grande popolo di imprenditori a Buenos Aires! [ridendo] (Alex, canale YouTube Don Uberto, 09/11/20).

In conclusione, certamente la peculiare area grigia in cui vige il servizio di *ride-hailing* di Uber a Buenos Aires concorre notevolmente ad alimentare circuiti informali del lavoro che comprendono anche numerose attività e pratiche al di fuori della legge. Tuttavia, la gran parte dei conducenti sostengono che questi circuiti informali non rappresentano spesso altro che l'unico mezzo a disposizione per di-

fendersi dalla brutalità e dalla vulnerabilità a cui sono soggetti nella quotidianità del contesto *porteño*. In altre parole, a volte questi circuiti veicolano la possibilità dei lavoratori di esprimere la propria agency, cioè, come ha riferito un giorno un *chófer* riguardo alla questione dei debiti, consentono di «rispondere a Uber con la sua stessa moneta».

Ciò che si inizia a intuire più chiaramente è che, contrariamente a molte delle narrazioni ufficiali, le piattaforme producono ambienti e governano il lavoro in maniera tutt'altro che omogenea e standardizzata. In qualche modo sembrano adattarsi ai contesti dove si espandono in maniera piuttosto fluida e spesso resiliente alle regolazioni o ai contrasti istituzionali che incontrano sul proprio percorso. Le diversità sociali e geografiche giocano un ruolo di primo piano, ma la strategia di fondo delle aziende rimane simile. In Italia le piattaforme di consegne si sono installate nell'iniziale vuoto regolatorio in merito alla disciplina dei contratti dei rider, mentre in Argentina le piattaforme di *ride-hailing* hanno conquistato il mercato eludendo del tutto i tentativi di regolazione dello Stato. La diversità strutturale dei due contesti, logicamente ha influenzato anche gli esisti alle domande della ricerca, per cui nel caso di Buenos Aires l'informalità che segna tanto il percorso di Uber quanto i mercati del lavoro ha moltiplicato le traiettorie dei circuiti informali del lavoro rispetto al caso italiano, invece, parzialmente (e debolmente) disciplinato a livello legislativo. Dietro le quinte della *gig-economy*, come mostrato, si nascondono spesso dei veri e propri mercati economici paralleli alle app ufficiali. Nonostante le aziende del capitalismo di piattaforma vengano generalmente associate a un processo di formalizzazione ed emersione dei settori del lavoro sommerso (OECD et al. 2020; Randolph e Galperin 2019), in realtà la loro presenza può alimentare a sua volta circuiti e scambi informali che avvengono lontano dagli occhi algoritmici delle aziende.

4.7. *Bisogna sapersi ingegnare*

Hernando De Soto, il noto economista peruviano autore de *El otro sendero* (1987), direbbe molto probabilmente che ciò che si cela dietro questa grande vitalità economica informale connessa al mondo di Uber è il desiderio imprenditoriale del popolo, strozzato dai cavilli della burocrazia statalista e condannato a potersi esprimere solo nell'economia sommersa. Non è ora il momento di entrare nel merito del valore sociologico di tale affermazione, se mai dovesse esistere, quanto però quello di sollevare proprio il quesito che lega le piat-

taforme della *gig-economy* alle forme di microimprenditorialità o, in altri termini, ai processi di soggettivazione che portano i lavoratori a divenire imprenditori-di-sé-stessi. Effettivamente il comportamento degli attori osservato chiama in causa una dimensione imprenditoriale, se intendiamo questa come un'assunzione dei rischi (anche d'impresa) da parte dei lavoratori. Inoltre, questo tipo di vitalità economica esprime proprio quella pragmatica vitalista tipica dei settori popolari che va alla costante ricerca di sperimentazioni e pratiche dettate da un ethos barocco che fa del calcolo la matrice d'azione in cui convivono ragioni strumentali e scelte morali e culturali (Gago 2014).

Un esempio particolarmente esaustivo di cosa significa sapersi ingegnare per un lavoratore di piattaforma è il fenomeno del multi-*apping*. Sia in Italia che in Argentina, una grossa porzione dei lavoratori possiede l'account attivo su più di una piattaforma e spesso ne utilizza diverse simultaneamente.

> A volte riesco a lavorare anche con tre app diverse contemporaneamente. Di solito, comunque, come seconda opzione tengo Uber Eats che comunque vada anche se non accetto gli ordini non succede niente. Può succedere certe volte che arrivino gli ordini nello stesso momento. Sinceramente non mi interessa proprio nulla di far aspettare i clienti un po' di più o di far raffreddare un pochino la pizza. Se poi mi chiama l'assistenza perché vede che sono da un'altra parte mi invento un problema. Che so, mi si è rotto il mezzo e sto andando a recuperarne un altro. E comunque non sta scritto da nessuna parte che non si possono usare più piattaforme insieme. *Bisogna sapersi ingegnare*. […] Magari ti arriva il messaggio dalla app «vedo che sei fermo» o queste cose qui per metterti pressione, ma poi alla fine non succede nulla davvero. Nessuno mi ha finora chiamato perché seguivo altri itinerari mentre avevo anche un ordine di Uber nello zaino (José, Bologna, 30 anni).

Altri rider impiegano tattiche di multi-*apping* più caute, senza prendere in carico più di un ordine alla volta, come questo rider che si rivolge a un *thread* su Reddit per raccogliere delle informazioni e chiedere dei consigli ai colleghi:

> Quello che faccio personalmente è che se ricevo un ordine tramite Deliveroo, per esempio, spengo le altre app, completo l'ordine Deliveroo, poi torno online su tutte le app e poi ripeto. Considerando che esco da ogni app una cosa come dieci volte al giorno, mi chiedo se forse è meglio fare come

> altri colleghi che le usano tutte insieme e se ne fregano di cosa potrebbero dirgli al locale o dalla piattaforma (Reddit thread: *r/Deliveroo*, 03/11/2020).

Alcuni lavoratori identificano il multi-*apping* come una forma per essere più competitivi – oppure più semplicemente, più furbi – e guadagnare meglio. In alcuni casi, per legittimare questi comportamenti – che, occorre ribadirlo, mai nessuna azienda ha esplicitamente dichiarato illegittimi[19] – i lavoratori fanno ricorso proprio a un lessico legato al mondo imprenditoriale e manageriale nel descrivere le proprie azioni. Come nel caso di un *chofér* di Uber a Buenos Aires che definisce il multi-*apping* come una forma di diversificazione economica portata avanti dai conducenti.

> C'è una parola chiamata diversificazione, bisogna conoscerne il significato… Mi sono stancato che Uber prende anche il 40% di commissione da me. Ora lavoro con Beat, presto lavorerò con Didi. E continuerò a usare il maggior numero possibile di opzioni. Non c'è motivo per sposarsi solo con Uber (Gruppo pubblico Facebook, 10/06/2021).

I lavoratori scelgono di utilizzare simultaneamente diverse app al fine di ottenere più corse ed aumentare i propri ingressi. Le aziende formalmente non escludono la possibilità di impiegare diverse piattaforme, ma possono sanzionare i lavoratori che non rispettano i canoni di produttività. Quindi, lavorare con più app può essere particolarmente stressante e sconveniente se non si adottano prima alcune accortezze:

> *Bisogna saper utilizzare* le due app, o più, contemporaneamente, altrimenti diventa stressante. Io faccio così, uso Uber e faccio i miei viaggi in Capitale e se sono corti e veloci, nel frattempo, tengo accesa anche Cabify, perché spesso capitano prenotazioni di viaggio che possono essere anche quarantacinque minuti dopo. Se però prendo un viaggio lungo con Uber allora conviene spegnere Cabify. Anche per la questione dei viaggi corporativi[20] con Cabify, bisogna sapere dove sono più utilizzati, allora tipo a Palermo

[19] Anzi, come visto poc'anzi, i ToS di Uber Eats consentono esplicitamente il multi-*apping* (Uber 2021).

[20] In Cabify, a differenza di Uber, è possibile effettuare «corse corporative», ovvero viaggi pagati dalle imprese ai propri dipendenti tramite la piattaforma in base a specifici accordi interaziendali. Esiste una sezione del sito di Cabify interamente dedicata a questo servizio offerto alle imprese: https://cabify.com/es/empresas (Consultato il 30/09/2022).

> [quartiere centrale di Buenos Aires] in settimana agli orari di uscita degli uffici tieni accesa quella piuttosto che Uber. Però devi anche considerare che i viaggi corporativi non sempre sono convenienti, perché non viene pagata la tariffa dinamica in quei casi, quindi meglio sempre una tariffa dinamica di Uber che una di Cabify (Canale YouTube *Gabifi*, 17/08/2019).

Come evidenziano in modo chiaro queste ultime parole, l'apparente spinta all'autoimprenditorialità dei lavoratori di piattaforma riguarda un set molto più ampio di azioni e tattiche oltre al semplice fenomeno del multi-*apping*. E va inoltre ben oltre il concetto stesso di imprenditorialità. Sia in Argentina che in Italia i lavoratori e le lavoratrici mi hanno spesso confidato che occorre un percorso di graduale apprendimento delle dinamiche di piattaforma per comprendere davvero come governarle e come di conseguenza rendere più profittabile il tempo di lavoro. In molti, sia tra rider che tra i driver, hanno affermato la necessità di dover «sapersi ingegnare» e «saper usare le app» che va ben oltre le regole presenti nei ToS e le istruzioni contenute nei manuali e tutorial forniti dalle aziende. È proprio questa capacità di ingegno e di uso della tecnologia da parte dei lavoratori della *gig-economy* che mostra un aspetto particolarmente rilevante. La capacità quotidiana di arrangiarsi e ingegnarsi insieme a tutte le altre conoscenze incorporate dei lavoratori costituisce il fondamentale olio agli ingranaggi della macchina algoritmica che consente alle piattaforme di operare nella capillarità dei territori. In altre parole, conoscenze situate, skill, mappe mentali, *tips* per la sicurezza e tattiche dei lavoratori costituiscono il cuore organico dell'infrastruttura dell'economia digitale. Se il lavoratore stesso è l'infrastruttura localizzata dell'economia di piattaforma (Qadri 2021), la sua capacità di arrangiarsi – ciò che la sociologa brasiliana Abílio chiama *viração* – è il lubrificante essenziale per gli ingranaggi.

4.8. *Infrastrutture barocche*

Molti degli aspetti rilevati nella ricerca portano a considerare che le piattaforme tendano a *infrastrutturarsi* nelle economie e pratiche locali in maniera situata, eterogenea e variegata a seconda dei territori e dei contesti socio-istituzionali. Tuttavia, seppure in proporzioni diverse, l'informalità rimane una dimensione chiave per i processi di *disembedding/(re)embedding* sociale e istituzionale delle piattaforme. In entrambi i contesti di studio, infatti, le piattaforme hanno sfruttato il

frammentato e debole panorama politico-legislativo sulla regolazione del settore della *last-mile logistics* e del lavoro autonomo per insediarsi nel paese ed espandere il mercato (Sabeel Rahman e Thelen 2019). Cioè, l'informalità è – o almeno in un primo momento lo è stata – il risultato di una politica deliberatamente intrapresa dalle aziende proprietarie delle piattaforme (e con il più o meno tacito consenso e favoreggiamento dei governi). In questo caso, si fa riferimento quindi all'informalità che è il prodotto di processi top-down, cioè le forme di lavoro non regolato che occupano la *small-scale informality* degli impieghi casuali e flessibili (*wage informal employment*) in genere utilizzati per ridurre costi e rischi di produzione (Borghi 2016; Chen 2007; Harriss-White 2010). Nel caso di Buenos Aires, Uber e le altre piattaforme di *ride-hailing* hanno potuto sfruttare la sovrapposizione di più giurisdizioni normative per eludere del tutto le prescrizioni delle autorità locali e continuare a reclutare 'collaboratori' ed estendere il proprio network nonostante i divieti; mentre nel caso italiano, le aziende di consegne hanno da un lato approfittato del vuoto e della confusione regolatoria in merito al lavoro mediato da piattaforme digitali, ma dall'altro sono state nutrite dallo stesso regime politico-istituzionale che negli anni si è consolidato a favore del lavoro flessibile e delle forme di *subcontracting* – evidenziando quindi il ruolo attivo dello stato e delle politiche sul lavoro nei processi di informalizzazione economica. Quello della regolazione, come evidenziato dai casi di studio, appare come un terreno di disputa, in cui non solo il livello normativo-istituzionale e delle relazioni industriali tradizionali, ma anche quello delle regolazioni non scritte, informali, situate e quotidiane gioca un ruolo di primo piano.

Inoltre, nonostante le notevoli differenze, in entrambi i casi di studio emerge una possibilità di agency dei lavoratori espressa tramite pratiche informali, discrete e spontanee e, spesso, tramite il rimaneggiamento e la riappropriazione delle tecnologie digitali (Anwar e Graham 2020; Jeffries 2011). Lo stesso terreno dell'informalità, se da un lato espone spesso i lavoratori ad ulteriori rischi e vulnerabilità dovuti soprattutto all'assenza di tutele, dall'altro emerge anche come uno spazio di sperimentazione di tattiche e pratiche elusive attraverso le quali gli attori possono esprimere forme di agency, creare scambi e mercati paralleli o offrire servizi informali tramite forme di auto-impiego. Nel caso *porteño*, i conducenti di Uber sono giunti persino a rinegoziare i termini della propria partecipazione al lavoro attraverso il capovolgimento della situazione apparentemente svantaggiosa del

proprio indebitamento con l'azienda. Pertanto, appare sensato limitare il ricorso a spiegazioni che assolutizzano il ruolo della tecnologia, poiché rischiano di risultare miopi di fronte alla capacità degli attori di esprimere forme di agency nella quotidianità del lavoro e nella densità delle relazioni che si sviluppano nei singoli contesti, di conseguenza concorrendo più o meno involontariamente a consolidare le visioni vittimizzanti del cyberproletariato. Occorre, quindi, «riconsiderare del tutto di dare per scontato il potere dirompente della tecnologia, dal momento che le pratiche informali mostrano resilienza anche al cospetto della più grande disruption tecnologica» (Qadri 2021: 33). In questo senso tutta la sfera dell'informalità – intesa nella sua forma costituente (Gago 2014) – è sia un veicolo per i processi di *dispossession* del capitale, sia uno spazio di sperimentazione delle possibilità attraverso cui esprimere processi emancipatori. Come abbiamo visto, in entrambi i contesti, i circuiti del lavoro interconnessi alle piattaforme danno vita a una grande pluralità di attività informali che si sviluppano dentro e intorno all'economia formale. In questo caso, le piattaforme sono interconnesse anche con forme di informalità nate da processi bottom-up, ovvero ciò che è anche definito come «*interstitial informal economy*» (Borghi 2016; Harriss-White 2010) o più generalmente «*informal self-employment*» (Chen 2007)[21].

Si può quindi giungere a una duplice conclusione emersa dalla concettualizzazione delle piattaforme come infrastrutture globali dell'informalizzazione economica. In primo luogo, quanto emerge è la pluralità economica presente nella *gig-economy*. Tale pluralità è soprattutto evidente nelle discontinuità e nelle differenze organizzative con cui l'economia di piattaforma si ancora allo spazio locale, ovvero nelle forme variegate con cui il capitalismo si declina nei territori (Brenner, Peck, e Theodore 2010; Davis e Sinha 2021). Riconoscere che le piattaforme della *gig-economy* sono infrastrutture globali, non significa affatto sostenere che il fenomeno sia unitario e venga replicato con omogeneità nei territori. Tutt'altro. La natura relazionale infrastrutturale e infrastrutturante delle piattaforme predispone questi oggetti sociotecnici a mantenere un nucleo centrale stabile (soprattut-

[21] In alternativa, è anche possibile semplicemente riferirsi a informalità *from above* e *from below* per distinguere le due sfere dell'informalità che riguardano da un lato le forme di informalizzazione dell'impiego salariato e dall'altro i circuiti informali del lavoro e l'auto-impiego (Routh e Borghi 2016).

to, da un punto di vista organizzativo, il *platform business model*), ma poi a svilupparsi in forme diverse a seconda della morfologia dello spazio sociale e delle condizioni politico-istituzionali (Larkin 2013)[22]. Attraverso questa pluralità della *gig-economy*, però, quanto ho voluto sottolineare qui, piuttosto che la varietà degli output, sono le continuità con cui il neoliberismo si sviluppa nelle sue pur differenti articolazioni. La lente dell'informalizzazione ci ha permesso di concludere che la *gig-economy* è un terreno privilegiato dove – nonostante le retoriche sull'efficienza tecnologica – l'informale assume un ruolo centrale nei processi di moltiplicazione del lavoro (Mezzadra e Neilson 2013) e di informalizzazione economica (Breman e van der Linden 2014): in tal senso, le piattaforme della *gig-economy* rappresentano un baluardo della nuova economia informale globale.

In secondo luogo, questa pluralità delle forme economiche si riflette anche in un'interdipendenza strutturale tra economia formale e informale che, in configurazioni e dosi anche parecchio diverse nei contesti dell'etnografia, assume un ruolo chiave nella strategia di espansione delle piattaforme. Ovvero, l'informalità – oltre al variopinto insieme di pratiche di resistenza che può contenere – rappresenta un terreno cruciale tramite cui le aziende si radicano ai territori ed espandono la propria influenza. Anche a costo di consentire comportamenti fuori dalle regole ufficiali o persino di compromettere il proprio fatturato, come nel caso di Buenos Aires, aziende come Uber sono riuscite a conquistare il mercato proprio a partire dal mondo dell'informalità economica. In modo simile, molti dei circuiti informali descritti in merito al *food delivery* in Italia, seppure non siano ufficialmente consentiti dalle piattaforme, favoriscono in fin dei conti meccanismi di accesso a basso costo alla manodopera (come il caporalato digitale), di competizione e di incentivo alla produttività (si pensi all'uso dei bot) che si rivelano molto utili per le aziende.

Di conseguenza, ipotizzando di essere riusciti nell'intento, «al suo meglio, la ricerca sull'economia informale va oltre una descrizione mozzafiato e una doverosa documentazione di piccole pratiche per

[22] Il carattere contingente e relazionale delle piattaforme ha proprio a che vedere con la dimensione sperimentale, temporale, incerta – quindi anche inerentemente politica – delle infrastrutture (Jensen e Morita 2015). Queste sono mondi relazionali proprio perché più che essere degli oggetti, sono elementi che «creano le basi su cui altri oggetti possono operare»: le infrastrutture, più che «cose», sono «relazioni tra le cose» (Larkin 2013: 329)

rivelare qualcosa di più interessante: il tango della mutua influenza tra mondi formali e informali» (Lobato e Thomas 2015: 35). Le piattaforme digitali mostrano ulteriormente quanto sia infruttuoso concepire formale e informale in un senso dicotomico, ma che sia più utile osservare le dinamiche che combinano diverse dimensioni lungo il continuum formale-informale (Borghi 2016; Chen 2007; Coletto 2019; Phillips 2011; Williams e Nadin 2012). In altre parole, questa ricerca mostra la porosità che intercorre tra mondi formale e informale nella *gig-economy*, confermando che la relazione strutturale tra formalità e informalità è al cuore dei processi di sviluppo anche del capitalismo digitale più avanzato (Borghi 2016: 221). Tanto a livello della regolazione quanto in quello della quotidianità del lavoro, abbiamo visto come processi formali interagiscono con quelli informali sotto molteplici aspetti, per cui l'informale appare simultaneamente come una funzione, un effetto e uno strumento di regolazione nelle interazioni con la sfera formale (Lobato e Thomas 2015). Oltre a sovrapporre e combinare diverse dimensioni lungo il continuum formale-informale, le piattaforme producono configurazioni di tale rapporto fortemente instabili – che riflettono direttamente l'instabilità storica del capitalismo nelle relazioni formale-informale (Borghi 2016; Streeck 2012). Le aziende della *gig-economy* si espandono riconfigurando i termini del confine formale-informale a proprio vantaggio, ma anche con la capacità di adattarsi ai vincoli delle regolazioni (o degli shock esogeni, come nel caso della pandemia da Covid-19). Nel 2021 è stata proposta una direttiva europea[23] per riconoscere tutti i lavoratori della *gig-economy* come dipendenti delle imprese, sulla base di una serie di validissime e già consolidate considerazioni in merito alla natura subordinata del lavoro dei *platform workers*. Tuttavia, se da un lato questi provvedimenti possono portare alla rinuncia delle

[23] Nel dicembre 2021 è stata presentata dalla Commissione Europea la proposta direttiva con cui promuovere un miglioramento delle condizioni di lavoro di chi è impiegato nella *gig-economy* in Europa: le principali proposte ruotano attorno alla riqualificazione contrattuale del lavoro come dipendente e alla necessità di trasparenza da parte delle aziende sulle operazioni algoritmiche che regolano il processo lavorativo. Dopo il parere favorevole dell'Europarlamento all'inizio del 2023, però, la palla ora passa al Consiglio Europeo ed eventualmente poi alle rispettive legislazioni degli Stati membri. Si veda l'articolo di Nicola Quondamatteo su *Il Domani*, «Cosa prevede la nuova legislazione comunitaria per i lavoratori della gig-economy» (7 febbraio 2023): www.editorialedomani.it/fatti/parlamento-europeo-legislazione-lavoratori-piattaforme-digitali-gig-economy-uber-deliveroo-qz7yim65 (Consultato il 28/04/2023).

imprese (Deliveroo in Spagna ha deciso di abbandonare il paese e lasciare migliaia di corrieri senza lavoro in seguito a una legge che imponeva l'assunzione dei rider come dipendenti), dall'altro arrivano tardi, incidendo su settori in cui il monopolio di alcune aziende si è già imposto da tempo, per cui un'eventuale riconfigurazione contrattuale dei lavoratori (come fatto nel 2021 da Just Eat) potrebbe persino essere considerata un scelta di politica aziendale percorribile dalle imprese in questo momento (oppure, come nel caso di Uber Italia, le spingerebbe a diversificare i servizi e cercare altre forme di collaborazione ed espansione, come nel caso di Uber Black e del settore degli NCC)[24].

Insomma, i confini tra formale e informale sono fluidi e i loro assetti costantemente in trasformazione, ma è proprio tale mutevolezza e mescolanza a essere il cuore delle continuità che ho osservato nei due contesti di studio. Al pari di come lo intendono altri autori (Echeverría 1998; Gago 2014; Ong 2006), il *barocco* – come mix, *mezcla*, mélange, *blend*, sovrapposizione di logiche diverse, in primis quella tra formale e informale – appare quindi come un elemento particolarmente distintivo dell'economia di piattaforma e si può rilevare in molteplici dimensioni. Ricordando che è la lente infrastrutturale che consente di considerare ed esplorare le piattaforme come esito delle relazioni tra attori (umani e non) diversi, è possibile definire le piattaforme come infrastrutture barocche sotto il profilo *economico* (relazioni strutturali tra i circuiti formali e informali del lavoro), *normativo* (mix di logiche tanto a livello normativo, quanto giuridico, ad esempio con l'ambiguità del confine tra subordinazione e indipendenza), *etico-politico* (dal punto di vista dell'economia morale e delle pratiche dei lavoratori, che mescolano neoliberismo dal basso e solidarietà tra

[24] In Italia, come in altri paesi europei, le lotte dei ciclofattorini in primis hanno contribuito a porre il tema della regolazione del lavoro di piattaforma in cima alle agende politiche (anche nel già citato caso della Direttiva europea), talvolta con successo. Tuttavia, stando all'opinione di chi scrive, se pur ci siano evidenti segni di una progressiva regolazione del lavoro nella *gig-economy*, quello offerto dalle piattaforme continua ad inscriversi comunque in un *regime di lavoro informalizzato*. Si pensi al caso italiano di Just Eat: è vero che nel 2021 l'azienda ha deciso di assumere come subordinati i rider della propria flotta (tentando presumibilmente di anticipare le mosse dei tribunali che nel resto d'Europa iniziavano ad andare in quel senso, o, semplicemente, come decisione di marketing aziendale), ma è vero anche che ha poi offerto alla gran parte dei propri nuovi dipendenti contratti da appena 10 o 20 ore settimanali (lasciando una grossa fetta della flotta costretta ad un micro part-time involontario).

pari, autoimprenditorialità e sfruttamento), ma anche sotto il profilo *tecnico* (struttura cyborg che combina il lavoro umano con quello algoritmico e che spesso, al pari dell'arte (neo)barocca, fa di codici, misure e algoritmi il feticcio del proprio ornamentalismo esasperato) e dell'*uso tecnologico* che compiono gli attori (assoggettamento alla disciplina algoritmica e riappropriazione delle infrastrutture digitali), come analizzato nel secondo capitolo. Insomma, in altre parole la *gig-economy* appare innervata di processi barocchi e di paradossi (van Dijck, Poell, e De Waal 2019): la piattaforma dovrebbe essere l'apice dell'efficienza algoritmico-macchinica, eppure è costellata di fallacie e di possibilità per aggirarla; è il principale prodotto sociotecnico del capitalismo digitale, ma è anche sede di una rinnovata crescita delle pratiche informali e non regolate, per molto tempo concepite come forme residuali di un'economia arcaica destinata a scomparire; dovrebbe essere il futuro del (non) lavoro, ciononostante la *gig-economy* riporta la «contemporaneità del non contemporaneo» anche al cuore dell'occidente industrializzato (Chakrabarty 2004), si mescola con l'industriosità popolare (Arvidsson 2020) e rispolvera financo forme di lavoro basate su accordi giuridici di tipo feudale (Supiot 2020).

4.9. *Lavoro usa-e-getta*

Attualmente si assiste a un acceso dibattito di studiosi e studiose di provenienze disciplinari diverse che si domandano se la *gig-economy* rappresenti non altro che una versione contemporanea della servitù (e delle servitù volontarie) che sta esacerbando la polarizzazione nella società globale dell'*Imperial world of living* (Brand e Wissen 2021) e che sta costringendo una fetta sempre più ampia di popolazione attiva a sopravvivere come una classe-che-vive-di-lavoro, obbligata a rinunciare alle priorità della propria riproduzione per soddisfare i bisogni di altri gruppi sociali (Antunes 2018; Bodei 2019; Casilli 2020; Qiu 2016; Supiot 2020). Molte analisi sulla *gig-economy* si sono interrogate in merito ai processi di soggettivazione ed assoggettamento della forza lavoro, portando a galla la grande capacità di disciplinamento dei lavoratori da parte delle piattaforme e del controllo algoritmico (Cini e Goldmann 2020; De Stavola 2020; Griesbach et al. 2019; Kellogg et al. 2020; Veen et al. 2019). Ancora troppo pochi, però, sono gli studi che scavano dentro i termini del consenso che i lavoratori assegnano alle proprie condizioni lavorative e sulle fondamenta della loro partecipazione al lavoro. Come è man mano più evidente con lo

scorrere delle pagine, il focus del libro non è semplicemente sull'organizzazione del lavoro digitale e sulle condizioni di chi è impiegato nelle piattaforme dei servizi dell'ultimo miglio. Il mio interesse è anche domandarsi cosa nutre la *disponibilità*[25] dei lavoratori verso le aziende. Detto altrimenti, il focus in questo caso sono le relazioni tra i vissuti quotidiani e le trasformazioni strutturali nella *gig-economy*, tra l'agency umana e le condizioni di lavoro, ovvero tra le strutture soggettive di comprensione degli attori sociali e quelle oggettive del mondo sociale (Berger e Luckmann 2002).

Il caso di Uber a Buenos Aires è senza dubbio unico nel suo genere, data la peculiare situazione in cui viene offerto il suo servizio di trasporto nella capitale. Tuttavia, poche immagini come quelle osservate nei pressi degli uffici argentini di Uber riescono a restituire l'idea di un esercito di lavoratori trattati dalle aziende proprietarie delle piattaforme come merce disponibile, abbondante e sostituibile. La prima volta che mi reco presso gli uffici di Uber a Buenos Aires trovo davanti alla piccola porta d'ingresso un folto gruppo di persone in attesa; chi con faldoni di documenti in mano, chi con una lettera contenente probabilmente una multa, chi con il proprio figlio in braccio o chi semplicemente scorre nervosamente lo schermo del proprio smartphone. Se sei a San Justo significa che qualcosa del tuo lavoro con Don Uberto è andato storto. Di tanto in tanto si affaccia dal portoncino una guardia privata che consulta una lista di carta e pronuncia i nomi di chi può entrare. Per un paio d'ore ascolto e chiacchiero ininterrottamente con diversi conducenti, ognuno dei quali mi racconta la propria disavventura, mentre da dentro gli uffici la mia insistenza per incontrare qualcuno viene ricambiata con le solite risposte preconfezionate. Ripeto l'esperienza ancora un paio di volte, prima di dover lasciare il paese a causa della pandemia. Uber ha aperto nel 2019 una sede con degli uffici nella capitale argenti-

[25] Intendo con *disponibilità* del lavoratore, la paradossale condizione di risultare simultaneamente indispensabile e superfluo al ciclo produttivo (Doherty 2017: 4). Si è già visto nel primo capitolo come i *ranking* concorrano a produrre questa condizione sulla percezione del lavoratore. Tale disponibilità sia al sottoimpiego, che al sovraccarico di lavoro, come vedremo nelle prossime pagine, è imposta strategicamente dall'alto dalle imprese principalmente sulla base del ricatto del licenziamento (disattivazioni) e delle sanzioni più o meno indirette (*gamification* della produttività), ed ha come effetto secondario, non per importanza, quello di ridurre e disincentivare l'abilità politica dei lavoratori di negoziare le proprie condizioni di lavoro o semplicemente di denunciare le forme dello sfruttamento.

na, nonostante la sua attività di trasporto privato sia irregolare nel territorio (invece il ramo dell'azienda che si occupa di *food delivery*, Uber Eats, funziona regolarmente al pari delle altre piattaforme come Glovo, Rappi e PedidosYa). Certo, non mi sarei aspettato una sede lussuosa e luccicante come quelle di New York o San Francisco, ma quella *porteña* è davvero sui generis. Si tratta di un piccolo e modesto edificio a due piani accanto a un *kiosco* che vende bibite e sigarette, una casa simile alle altre del quartiere, ricoperta di mattonelle e inferriate bianche. Sull'ingresso sorvegliato da una telecamera non c'è nulla di riconducibile a Uber, nemmeno una targa o un nome sul citofono, ma sulla porta è rudimentalmente appeso un foglio con le indicazioni igienico-sanitarie da rispettare dentro gli uffici per prevenire il contagio da Covid-19. Dentro, mi rivela un uomo sui sessant'anni che ha appena concluso il proprio colloquio con gli addetti dell'azienda, ci lavoreranno circa venticinque impiegati. Siamo a San Justo, quartiere popolare nel distretto de La Matanza, nella periferia occidentale della città, fuori dall'area legislativa della Capitale e immersi nel primo cordone urbano della provincia di Buenos Aires. A pochi isolati c'è un grosso shopping center e una vasta area commerciale, mentre dall'altro lato si estendono a perdita d'occhio alcune *villas*, i quartieri più poveri della metropoli. La prima impressione è che il colosso californiano se non proprio nascondersi, voglia per lo meno rimanere nell'ombra, lontano dai riflettori del centro della città. La maggior parte delle persone presenti a San Justo sono lavoratori e lavoratrici che hanno bisogno di assistenza da parte di Uber in seguito a disattivazioni o problemi riscontrati col proprio account o con il processo di iscrizione, oppure sono qui per cercare aiuto in seguito a incidenti stradali o problemi con la *policía de tránsito*. Molti di loro sono arrabbiati, frustrati e disillusi, perché hanno sperimentato un senso di forte isolamento e di impotenza nel momento in cui hanno avuto degli inconvenienti che non hanno consentito di proseguire a lavorare. La maggior parte delle volte – come nel caso di Helena che si è ritrovata l'account disattivato – l'azienda risponde che a fronte di presunte violazioni dei ToS e delle Linee Guida della Community, Uber non è tenuta a comunicare le motivazioni per garantire il rispetto della privacy. Come confida un conducente sulla sessantina, chi si reca agli uffici di San Justo in genere esce con più sconforto rispetto a quando entra. Don Uberto è tanto astuto a convincere ed arruolare nuove reclute nella propria flotta, quanto ad abbandonarle totalmente a sé stesse al primo accidente.

Come già accennato più volte, le piattaforme hanno costruito un modello di business basato sul trasferimento dei rischi sui lavoratori, che oltre a consentire di abbassare il costo dell'impiego, scarica sulla massa di lavoratori le incertezze dovute all'instabilità dei mercati. Sotto tale luce, le piattaforme della *gig-economy* sono metaforicamente simili a una valvola utilizzata per gestire l'energia in eccesso. La strategia impiegata dalle aziende dell'economia digitale di piattaforma che prevede di trattare i lavoratori come una risorsa inesauribile e in eccesso è riassumibile dal motto «*Hire and Fire!*» [assumi e licenzia]: i lavoratori vengono costantemente reclutati perché allo stesso tempo chiunque può essere licenziato in qualsiasi momento. La grande libertà con cui le aziende gestiscono la propria manodopera è spesso scritta nelle stesse regole di ingaggio (i ToS) ed è la chiave per regolare il surplus di lavoratori. Come già discusso, le disattivazioni arbitrarie degli account dei lavoratori sono un fenomeno particolarmente frequente nella *gig-economy* e in entrambi i contesti di ricerca i lavoratori ne hanno fornito testimonianza. A Buenos Aires ci sono stati periodi in cui Uber ha avviato delle vere e proprie campagne di pulizia della propria flotta, ad esempio in occasione dell'introduzione dei metodi di pagamento per versare le commissioni:

> Ci sono stati alcuni momenti in cui Uber chiudeva gli account, circa sei mesi fa [luglio 2019] c'è stata una sorta di mattanza, in cui per qualsiasi piccola cosa bloccava i conducenti. Cancellavi troppi viaggi, ti bloccava. Rifiutavi troppe corse pagate con carte di credito, ti bloccava. Una brutta recensione, ti bloccava. Qualsiasi cosa, qualsiasi pratica strana, ti bloccava. Lo faceva perché logicamente avevano a disposizione un sacco di conducenti e continuavano ad assumerne in massa, quindi, bloccarne un po' non gli costava nulla. E così molti si sono trovati disattivato il profilo e attenzione perché Uber non è come le altre piattaforme, da una disattivazione di Uber non si torna più indietro! (Alex, canale YouTube *Don Uberto*, 9/01/2020).

Come discusso nel secondo capitolo, le disattivazioni arbitrarie sono meccanismi opachi che nascondono le proprie logiche dietro l'intermediazione algoritmica e che consentono persino alle aziende di riserbarsi di non comunicare il motivo dei licenziamenti ai lavoratori – infatti di solito gli account sono disattivati per delle generiche «violazioni dei ToS» (fig. 5). In altri casi le disattivazioni agiscono esplicitamente come forma di ricatto sul lavoratore, costringendolo a versare tempestivamente le somme dovute all'azienda sotto la minaccia

di un'imminente sospensione dell'account. Le disattivazioni, come fa emergere un rider torinese, agiscono allora come un dispositivo disciplinare particolarmente incisivo poiché agiscono soprattutto come fonte di incertezza e come meccanismo psicologico che porta i lavoratori ad auto-disciplinarsi.

> Cioè, tu non sai sempre esattamente cosa va bene o cosa no per la piattaforma, ma sai che sono liberi di scaricarti in qualsiasi momento. Quindi inizialmente cerchi di fare le cose tutte per bene, sei in ansia perché non sai ancora cosa ti fa scendere il punteggio, pensi che sei sempre super controllato, poi col tempo impari anche i vari trucchi del mestiere (Roberto, Torino, 35 anni).

L'introduzione di obiettivi numerici e bonus monetari rendono evidenti nuove forme di controllo del lavoro basate sul trasferimento e sulla dispersione di alcune funzioni del management sul lavoratore, che si trova nella situazione di incentivare esso stesso la propria produttività. Infatti, tali forme di *gamification* del lavoro, di cui abbiamo discusso in precedenza, descrivono un «tipo di razionalità utilizzato nelle nuove forme di informalizzazione del lavoro, che consiste nel trasferire i rischi e incoraggiare la produttività» (Abílio 2020: 9). Tale organizzazione e trasferimento del rischio mette fin da subito bene in testa ai lavoratori che nulla è garantito, nemmeno la remunerazione. Può accadere spesso, infatti, che il lavoratore si impegni a lavorare aumentando e monitorando la propria produttività per raggiungere degli obiettivi che fin dall'inizio non sa se saranno davvero premiati, come nel caso dei bonus pioggia o dei «minimi garantiti» di Uber Eats che, puntualmente, non vengono erogati con trasparenza dalle aziende. La questione dei bonus e degli incentivi è un tema molto caro ai corrieri delle consegne, poiché col tempo sono stati gradualmente rimossi o ridotti nelle app. Glovo, dopo aver ampliato i bonus durante l'autunno, in inverno li ha ridotti, a detta di molti corrieri, e lo stesso vale per Deliveroo. Anche Uber Eats non offre più regolarmente l'incentivo orario nel week-end come accadeva in passato, mentre i bonus consegne non esistono più ormai da più di un anno (premi monetari erogati ogni tot consegne realizzate, presenti invece ancora in piattaforme come Glovo). Alto turnover, continui reclutamenti e *free login* (nel caso di Uber e Deliveroo) hanno ulteriormente indebolito la forza lavoro delle piattaforme, oggi ancora più ricattabile, nonostante la direzione in parte diversa presa da alcune aziende (Just Eat).

Le disattivazioni pertanto agiscono soprattutto come un rischio

potenziale, cioè come una fonte di incertezza che non sempre è possibile controllare preventivamente – in maniera simile al rischio della disoccupazione, come scrive Castel (1997: 52). Questa forma di rischio insieme all'insicurezza del reddito (dovuta alle fluttuazioni del mercato) e alle forme di *gamification* (che spoglia i lavoratori del controllo sulle mansioni) del lavoro concorrono a determinare la percezione di incertezza dei lavoratori. I rider così sono consapevoli in molti di casi di essere parte di un surplus superfluo di lavoratori e che le aziende sfruttano la disponibilità degli individui che vivono difficoltà economiche. Come comunica un rider con un audio in chat, rispondendo a un nuovo collega che chiede opinioni generali sul mestiere dei corrieri:

> Anche a me piace [fare il rider] e non intendevo sconsigliarti di fare il rider in generale, ma di lavorare come rider per Glovo perché le prime volte lavorerai pochissimo e avrai poche ore. Ci saranno giorni dove non lavorerai, non hai orari stabili e potresti lavorare solo un'oretta e fare due consegne per poi stare fermo per mezz'ora. E la paga non è sempre la stessa, ti pagheranno in base a quello che fai, la prima fattura sarà bassa e se farai poco sarà sempre bassa. Devi essere disposto a questo. Anche io preferirei di più lavorare con un fisso in una pizzeria che con Glovo (Gruppo Telegram, 23/03/21)

Sotto tale luce, le disattivazioni e gli altri meccanismi che producono incertezza agiscono come strumento disciplinare delle condotte dei lavoratori. Anche nel caso di Uber a Buenos Aires i conducenti sono consapevoli di essere in balìa di meccanismi che non possono controllare e di risultare facilmente intercambiabili con altri individui disponibili a rimpiazzarli. Come sostiene Gabriel, un *chofér* di Uber a Buenos Aires deve sempre avere un piano B per salvaguardarsi dai rischi (disattivazioni arbitrarie e controlli di polizia) che possono compromettere la possibilità di lavorare:

> Sono Gabriel, ho trentasei anni, tre figli, un cane e un'auto. E basta, non ho nient'altro nella vita. Ho lavorato nel turismo, nei taxi, sono stato per molto tempo *peon* di taxi, ho lavorato in una *remiseria* del barrio, barrio vero, eh! Ho lavorato anche in moto facendo le consegne, un po' di tutto. E insomma tre anni fa ho cominciato questo lavoro con Uber. Poi è successo che mi hanno bloccato e sono passato a Cabify, che è diverso, non migliore, ma diverso da Uber, dipende dai periodi. […] Se lavori con Uber a Buenos Aires devi avere per forza un piano B, perché può succedere in qualsiasi

> momento di perdere l'account o, peggio, perdere il veicolo. Passare a Cabify? Se ci riesci è una buona opzione, ma non è così semplice. Ci vuole più tempo per attivare gli account dei conducenti e in questo momento tramite l'app non stanno approvando le nuove richieste. Che fare? Ci sono anche altre app, bisogna ingegnarsi, bisogna avere un piano B. Sappiamo che perdere l'account di Uber è facile qui, quindi sempre essere pronti a una nuova opzione (Canale YouTube *Gabifi*, 10/08/2019).

In generale, ciò che emerge da entrambi i contesti, seppure in configurazioni diverse, è la consapevolezza di molti lavoratori di essere parte di una porzione di forza lavoro estremamente docile, disponibile e sostituibile: una *parallel workforce* fatta di lavoratori potenziali spesso in sovrannumero rispetto al lavoro richiesto, i cui stessi termini di inclusione nel mercato del lavoro ne determinano la condizione di vulnerabilità e grande disponibilità verso lo sfruttamento delle aziende. Come argomenta un voluminoso lavoro svolto sulla relazione tra tecnologie e flessibilità del lavoro (Moore 2019), la precarietà non è legata solo ad ambienti o meccanismi digitalizzati, ma emerge ancora soprattutto dalle relazioni di impiego e di potere fortemente squilibrate. Le aziende delle piattaforme sanno di poter disporre di un'ampia forza lavoro mantenuta costantemente sottoimpiegata, e di conseguenza ricattabile. Come conclude un rider torinese, il problema non è tanto la trasparenza degli algoritmi, quanto il disperato sovrannumero di lavoratori rispetto alla domanda di ordini e la totale deresponsabilizzazione delle aziende:

> Non è che l'algoritmo non è democratico, anzi a volte è democratico anche troppo. Se io son qui da un'ora e mi arrivi tu appena connesso, abbiamo la stessa possibilità di prendere un ordine. Il problema è che siamo troppi rider per poche consegne. L'algoritmo te ne dà una a testa tendenzialmente, il problema non è tanto quello, l'algoritmo serve solo a distribuire gli ordini con efficienza in teoria, anche se sarebbe giusto che chi lavora di più riceve più ordini. Il problema è che ci sono troppi rider, troppi disperati che pur di far qualcosa va bene anche fare solo un paio di consegne al giorno. E alle piattaforme questo fa comodo! (Maurizio, Torino, 30 anni).

Anche solo dalle parole degli intervistati si evince che ci troviamo ai gradini più bassi di quel continuum di posizioni gerarchizzate che differenziano e frammentano la forza lavoro, anche privandola del riconoscimento dallo status di salariato. Prima di proseguire, riprendiamo in mano le tre tendenze che Castel (1997) individuava come

caratteristiche della fine della società salariale e di cui suggeriva di indagarne l'evoluzione in futuro (destabilizzazione di chi è stabile; cronicizzazione della precarietà; ricomparsa di una popolazione in sovrannumero). Le piattaforme della *gig-economy* offrono argomentazioni convincenti per tutte e tre le tendenze, tuttavia, ciò che ci interessa sottolineare qui è soprattutto la terza, ovvero la ricomparsa di un surplus di popolazione lavorativa che vive condizioni di grande vulnerabilità e ricatto nel capitalismo digitale. Senza dubbio, le piattaforme si sono insediate in quel processo di cronicizzazione della precarietà e dell'incertezza e inscritte in percorsi professionali di individui già abituati a vivere alla giornata e per i quali il regime del lavoro precario e intermittente costituisce la normalità. Tuttavia, ciò che vorrei soprattutto sottolineare è l'incremento e la ricomparsa di «una popolazione che potremmo definire in sovrannumero» (Castel 1997: 55) che nel tempo si è stabilizzata e che oggi viene incorporata nei mercati del lavoro nella *gig-economy* (e non più espulsa *tout court*). La differenza con quanto avveniva vent'anni fa e che Castel aveva rilevato, è che se allora questa popolazione era composta da individui incapaci di inserirsi nei mercati del lavoro – disoccupati di lunga durata, poveri, senzatetto e beneficiari di politiche assistenziali, principalmente – oggi invece – anche a fronte del definitivo sgretolamento delle forme di welfare state – la popolazione in sovrannumero viene reintrodotta nei circuiti produttivi, ma seguendo una peculiare forma di incorporazione avversa – spesso sotto forma di un esercito di lavoro *potenziale*, più che di riserva (Mezzadra 2021).

Ciò quindi ci porta nella direzione che era stata già suggerita dallo stesso Castel (1997) di dover riformulare i termini con cui viene in genere distinta in maniera duale la contrapposizione tra gli *in* e gli *out* nella società post-salariale. Ad esempio, l'idea di incorporazione avversa delle popolazioni in sovrannumero nasce nel campo degli studi sull'esclusione sociale e offre una lente diametralmente opposta alle concezioni residualiste sulla povertà, per sottolineare soprattutto che i fenomeni di marginalizzazione sociale sono il prodotto delle relazioni di potere e non solo la conseguenza di caratteristiche socioeconomiche più o meno ascritte (Hickey et al. 2007; Phillips 2011; Wood 2000). Tale scuola di pensiero, in poche parole, mette sotto accusa gli approcci che hanno teso a sostituire il concetto di sfruttamento con quello di esclusione sociale per spiegare le cause della povertà – di fatto legittimando indirettamente l'espansione del

mercato e la finanziarizzazione come soluzioni alla stessa (Hickey et al. 2007). Quindi, come riassume Phillips (2011: 390):

> Il concetto di *incorporazione avversa*, invece, ci consente di focalizzare l'attenzione non su una condizione di esclusione socioeconomica, ma piuttosto sui termini in base ai quali differenti gruppi sociali sono inclusi e incorporati nell'attività economica globale.

Lo stesso Phillips ha già sottolineato come questo concetto calzi molto bene la condizione dei lavoratori informali (e informalizzati) i quali, piuttosto che essere esclusi dai processi economici, vengono inclusi nei processi di accumulazione del capitalismo – proprio sulla base della interconnessione strutturale tra mondi formale e informale di cui si è ampiamente discusso (Borghi 2016; Chen 2007). Oggi la condizione dei lavoratori delle piattaforme del capitalismo digitale globale sembra ricalcare molto da vicino i termini dell'incorporazione avversa che contraddistingue il lavoro informale. Si tratta infatti di forme di impiego che non offrono prospettive di risparmio e che condannano spesso i lavoratori a vivere alla giornata, cioè a gestire la propria vulnerabilità ricorrendo a investimenti e tattiche a breve termine che soddisfino bisogni pratici e producano risultati immediati, invece di puntare su strategie più ampie che supportino bisogni proiettati sul medio-lungo termine. Come vedremo con uno sguardo in profondità sulle biografie professionali dei soggetti, nell'incorporazione ostile e sfavorevole dei lavoratori di piattaforma all'economia del lavoro l'informalità e l'insicurezza dell'impiego «attuano e rinforzano i limiti delle prospettive dei lavoratori verso la sicurezza e l'investimento a lungo termine e perpetuano la loro vulnerabilità» (Phillips 2011: 391). Altri studiosi, con una prospettiva simile, vedono oggi la centralità delle tecnologie nel consentire questi processi di *predatory inclusion* dei lavoratori nella *gig-economy*, ossia di forme di inclusione-per-esclusione che riguardano soprattutto le popolazioni di lavoratori migranti (Cottom 2020)[26]. In pochi anni, infatti, le piattaforme della *gig-economy* (soprattutto in Europa e nel settore della logistica urbana) hanno

[26] Un altro concetto che si avvicina molto a questi processi è quello di *inclusione differenziale*, con cui Mezzadra e Neilson (2013) affrontano il tema dello sfruttamento della manodopera migrante e della moltiplicazione del lavoro. In tutti i casi, il risultato di questa complessa combinazione di processi di inclusione ed esclusione ha l'effetto (e lo scopo) di produrre un *disempowerment* della forza lavoro (Cottom 2020; Hickey et al. 2007; Phillips 2011).

smesso di acquisire manodopera autoctona fino a diventare vere e proprie «roccaforti» del lavoro migrante (Altenried 2021; van Doorn e Vijay 2021). Nonostante siano passati solo pochi anni, sembrano lontane anni luce le prime campagne pubblicitarie di reclutamento delle aziende proprietarie di piattaforme di consegne che recitavano slogan come "ti paghiamo per stare in forma" da ciò a cui si assiste oggi in Italia con una forza lavoro attiva prevalentemente migrante e talvolta – con prove depositate nei tribunali (Tribunale di Milano 2020) – reclutata da manager e intermediari direttamente presso le strutture di accoglienza per richiedenti asilo. Gran parte degli intervistati e degli attori presenti nella ricerca di campo svolta tra Bologna e Torino, infatti, sono uomini provenienti soprattutto da Asia e Africa. La forza lavoro femminile, invece, seppure sia spesso una componente importante delle economie informali come nei servizi domestici e nel lavoro a domicilio anche via piattaforma, è scarsamente rappresentata nel settore sia del *food delivery* che del *ride-haling*, confermando che anche all'interno dell'economia informale sono presenti chiari processi di segmentazione della forza lavoro che seguono fattori come il genere, l'età, la razza o la religione (Carr et al. 2000; Chen 2007).

4.10. *Lavoro migrante e* viração

Come nel caso torinese con la banda di rider di piazza Botero, anche durante il lavoro svolto a Bologna ho fin da subito iniziato a stringere rapporti con alcuni gruppi di colleghi. Anche in questo caso sono stati soprattutto alcuni spazi urbani specifici ad offrirmi la porta di ingresso al mondo dei corrieri, in particolare alcuni luoghi di ritrovo frequentati da rider come piazza Maggiore, piazza Aldrovandi, la Stazione Centrale o il Pratello. È però soprattutto un locale stretto tra i vicoli del centro, che qui chiameremo con un nome di fantasia Pizzam, a rappresentare il principale palcoscenico bolognese della ricerca. Qui ho appreso anche sulla mia stessa pelle cosa significhi la frustrazione di aspettare ore interminabili in attesa degli ordini, anche se nel mio caso quei lunghi intervalli di tempo sono stati soprattutto una preziosa risorsa per socializzare e conoscere i colleghi. Come a Torino, anche in questo caso il gruppo con cui stringo un legame è prevalentemente di lavoratori maschi migranti di età intorno ai trent'anni, provenienti prevalentemente dal Pakistan, ma anche da India, Bangladesh e paesi del Maghreb. Con alcuni di loro, conosciuti alle mie prime uscite bolognesi come fattorino, si crea uno stretto lega-

me e continuiamo per diversi mesi a vederci e condividere a vicenda le proprie impressioni: Ali, di formazione ingegnere ambientale, ma che in Italia non riesce a trovare un impiego nel proprio settore; Yousuf, quarant'anni e un impiego part-time in nero; Mohammed, giovane pakistano da parecchi anni a Bologna e che al momento di conoscerlo lavora anche in un esercizio commerciale durante la notte. Lavorano principalmente per Uber Eats, ma la maggior parte di loro ha transitato anche per altre piattaforme o tutt'ora dispone di diversi account da riattivare al bisogno.

Pizzam è un locale appartenente a una nota catena che adotta pratiche commerciali esemplari per quanto riguarda la digitalizzazione del settore del cibo – d'altronde siamo nella tanto reclamata *city of food* italiana, Bologna. Non solo è partner delle principali aziende di *food delivery*, ma offre anche una serie di menù differenziati appositamente anche nella nomenclatura che appare sui siti delle piattaforme: in pratica, differenti offerte che appaiono online come esercizi commerciali diversi sono in realtà prodotti della stessa cucina (una differente versione delle *ghost kitchens*). Ciò porta a incrementare notevolmente il numero degli ordini a domicilio e per questo motivo le adiacenze di Pizzam sono quotidianamente un crocevia brulicante di rider; il locale lavora bene, il personale è cordiale con i corrieri e in genere la trasmissione degli ordini procede a pieno ritmo. Tuttavia, tra l'inverno e la primavera 2021 il rapporto tra ordini e corrieri di Uber Eats a Bologna è precipitato drasticamente e il mio arrivo sul campo è corrisposto proprio a tale fase. Ne parlo una sera con Yousuf che con la sua piccola Graziella elettrica consegna per Uber, principalmente la sera, quando non è impegnato con il suo impiego part-time in nero come addetto alle pulizie di una panetteria per quattrocento euro al mese. Mi dice che è sempre peggio, ha il volto teso e sembra che al contrario del solito non abbia molta voglia di chiacchierare. È circa un anno che lavora con Uber, ma da qualche mese la situazione è iniziata a deteriorarsi. Nelle ultime settimane è insostenibile. Un ordine oggi, due ieri, così non si può andare avanti, mi dice. «Bologna è piena di persone senza lavoro, chiunque si fa un account con Uber. Io credo che in ogni casa di Bologna ci sia almeno uno che lavora per Uber, per Just Eat o Deliveroo», dice Yousuf. Effettivamente sembra che Uber Eats sia tra le piattaforme che continuano ad accettare candidature in maniera intensiva anche nei primi mesi del 2021. Il meccanismo del *free login* poi fa il resto, così che la popolazione di rider risulta molto spesso in netto sovrannumero rispetto al volume di richieste

della piattaforma. Rimaniamo solo io e Yousuf dopo una mezz'ora abbondante di inutile attesa davanti al locale. Spengo di nascosto la app, per evitare di trovarmi nella condizione di ricevere un ordine prima di lui (cosa che mi ha delle volte creato parecchio imbarazzo, ma che ho imparato a controllare scegliendo di disconnettere il mio account in determinate circostanze). Alcuni pesanti minuti di silenzio vengono rotti quando Yousuf inizia a borbottare qualcosa, si gira verso il muro e tira un calcio di stizza al proprio borsone verde fluorescente di Uber appoggiato sul marciapiede. Poi si rivolge a me, come a spiegare il proprio gesto: «Perché non arrivano ordini? Non è possibile! Dentro ci sono gli ordini pronti [indicando una pila di pizze posizionata su un tavolino all'ingresso del locale], ma perché non ci arrivano!». Nel frattempo, giungono altri rider a prelevare ordini nella pizzeria e Yousuf si convince che sia necessario mettersi in movimento per ricevere degli ordini: qualcosa che riguarda la posizione GPS dei corrieri e la ripartizione degli ordini non è andata come ci si poteva aspettare. Si allontana senza nemmeno un cenno, dando pedalate nervose alla propria bicicletta elettrica. Dopo appena un paio di minuti lo vedo ritornare sui propri passi: «ha funzionato!», esclama sorridendo mentre parcheggia il proprio ciclo per entrare nella pizzeria e annunciare l'ordine. Dopo la sua ripartenza ri-accedo all'app e tento la sua stessa tattica, ma senza ottenere alcun risultato. Girovagherò ancora per un'oretta nel centro cittadino, prima di tornare a casa dopo oltre due ore online senza aver ricevuto nemmeno un ordine.

Pochi giorni dopo ritrovo la banda di Pizzam al completo pronta a cominciare il turno serale da prima ancora del tramonto. Yousuf, con la sua Graziella modificata e il suo power-bank appeso rudimentalmente al manubrio, concorda con gli altri che la situazione non pare affatto migliorare: «qui si peggiora di settimana in settimana, pochi ordini e troppi riders». Insieme ad Ali, l'ingegnere ambientale pakistano, convengono sulla stessa idea: «se la situazione non cambia, potrei pensare di tornare al mio paese». In mezzo al capannello di rider che, come ogni sera, si è formato davanti a Pizzam, giunge un giovane ragazzo con la borsa di Just Eat sulle spalle e un volantino in mano: «raga, il 26 marzo [2021] c'è sciopero, venite!». Gli chiedo subito delle informazioni in più e mi mostra il volantino spiegando di averlo trovato davanti al McDonald's di piazza Maggiore. «Per cosa lo sciopero?», chiede uno del gruppo. «Perché non ci pagano abbastanza, perché lavorare è sempre peggio, perché i contratti non

vanno bene», risponde secco il giovane di Just Eat. Percepisco segni di assenso e approvazione tra il capannello di Pizzam, nel quale nel frattempo si è animata un'accesa discussione in urdu. Chiedo ad Ali di tradurmi quanto stanno dicendo: «Uber è sempre peggio, non ci sono ordini e ci sono troppi riders, non si può andare avanti così. È giusto scioperare». Davanti al locale sono tutti d'accordo nel rilevare che di settimana in settimana le condizioni di lavoro peggiorano a vista d'occhio. Da qualche tempo sono persino sparite le promozioni delle sere del finesettimana di Uber Eats, che garantivano a una serie di condizioni un minimo orario lordo che si aggirava intorno ai dieci euro. Soprattutto, però, è il tempo di inattività sulla piattaforma a moltiplicarsi e gli ordini a mancare. Ali mi racconta che il week-end precedente è riuscito a fare solo tre ordini al giorno, cosa che non gli era mai capitata prima. Si sperava che la zona rossa appena pronunciata in tutta Italia a seguito della cosiddetta terza ondata di Covid-19 avrebbe favorito il mercato degli ordini, ma ciò non si è verificato. «Continuano ad accettare gente, è normale che non ci sia lavoro», conclude Ali. Sono le otto in punto e la maggior parte dei rider presenti deve ancora ricevere il primo ordine della serata.

La composizione sociale dei soggetti intervistati tra i rider bolognesi – molto simile, non solo numericamente, a quella riscontrata nel caso torinese – è composta principalmente da lavoratori che svolgono anche altri tipi di occupazioni (o che sono studenti universitari), mentre per una numerosa minoranza (circa 2/5 del totale degli intervistati) il lavoro per le piattaforme di consegne rappresenta l'unica fonte di reddito. La gran parte dei rider del gruppo di Pizzam sono migranti dell'Asia meridionale di età intorno ai trent'anni; hanno storie professionali e livelli di formazione anche parecchio diversi, ma condividono generalmente la stessa storia di vita che per i motivi più svariati li ha portati ad abbandonare il proprio paese, a volte dovendo lasciare le proprie famiglie in patria. Chi è tra i pluri-occupati – o chi ha perso l'impiego causa Covid o è in cassaintegrazione – svolge i mestieri più disparati: ci sono ex-ingegneri, meccanici, imballatori, operai della logistica, addetti alle pulizie, receptionist, tecnici, piccoli commercianti, cuochi, baristi, camerieri, maître e persino un cantante lirico di professione. In molti hanno lavori paralleli retribuiti in nero, mentre chi è più fortunato ha dei contratti part-time regolari. Ali non parla una parola di italiano, ma invece ha un inglese estremamente fluido e rapido, a volte fin troppo per le mie abilità di comprensione. In Pakistan

ha studiato come ingegnere informatico-ambientale, poi, quando ha lasciato per la prima volta il suo paese, per diverso tempo è stato impiegato a Londra. Trasferito in Italia, aveva trovato lavoro in una ditta in provincia di Bologna, ma non gli hanno più rinnovato il contratto, dice, forse per le carenze in italiano. Era solito occuparsi della progettazione di costruzioni a basso impatto ambientale, dello studio dei materiali e dei software per garantire maggiore efficienza energetica nella progettazione degli edifici di nuova generazione. Ora lavora regolarmente con un part-time in un Conad di periferia, come addetto alle pulizie e tuttofare, mentre il resto del tempo si logga e pedala con Uber Eats. Hussain e il suo amico Ashraf sono invece originari del Bangladesh, amici da prima del loro arrivo in Italia. Hussain è impiegato presso un McDonald's come addetto alle pulizie notturne con regolare contratto a tempo determinato. Lavora dalle undici di sera alle quattro del mattino, tutti i giorni tranne il sabato, per ottocento euro al mese. Gli pesa molto il lavoro notturno e si promette che appena sarà possibile cercherà un altro lavoro. Dopo una giornata passata in sella, puntualmente alle 22.30 stacca per avviarsi alla filiale del fast-food dove è impiegato. Ashraf era invece occupato in nero nella cucina di un ristorante cinese come addetto alla frittura, ma ha perso l'impiego a causa dei lockdown, senza di conseguenza ricevere alcuna indennità. Se per molti, come Ashraf, quella delle consegne in bicicletta è stata una scelta obbligata in seguito alla perdita dell'occupazione, per alcuni rider l'opzione del *food delivery* ha persino rappresentato un miglioramento delle precedenti condizioni di lavoro. È il caso di un altro componente del gruppo di Pizzam, Raja, che per tutto il suo primo anno in Italia ha lavorato in un minimarket nel centro di Bologna gestito da un suo conoscente connazionale, prima di decidere di lasciare quel posto e iniziare a consegnare per Uber Eats: lavorava dalle 7 del mattino alle 9 di sera, tutti i giorni senza pause, per soli venti euro al giorno. Oggi per Raja fare il rider è il proprio unico lavoro e spera di accumulare in fretta abbastanza risparmi per comprarsi una bicicletta elettrica.

Fotografare gli status professionali dei rider in un momento preciso, come fatto ora, tuttavia, non rende giustizia alla grande mobilità orizzontale che vede molti corrieri passare da un impiego ad un altro nel corso non solo della stessa giornata, ma anche durante il trascorrere dei mesi. Mohammed, ad esempio, è uno dei rider bolognesi con cui riesco a stringere un legame più stretto e

a seguire direttamente la sua biografia lungo un intero anno di ricerca di campo. Quando ci conosciamo nell'inverno del 2021 lavora regolarmente anche in un 'negozio di dolci', come è solito definirlo. Apre il locale insieme al gestore alle 15, stacca dalle 19 alle 22 per fare il turno con Uber Eats, poi torna al negozio per occuparsi delle loro consegne a domicilio e poi chiudere le serrande intorno alle tre del mattino. Un giorno lo vado a trovare intorno alle undici, una volta conclusa la serata di *delivery*. Non è un forno, a differenza di quanto mi fossi immaginato inizialmente, ma esattamente come diceva Mohammed è una piccola attività che vende principalmente dolci, brioches, crepes e prodotti simili, dedicata in larga parte al popolo della notte che è solito animare quelle vie della zona universitaria. Non gli dispiace lavorarci, meglio che prendere uno o due euro all'ora come dipendente in nero nei minimarket come nel caso di Raja, mi confessa. «Ma scusa, agli alimentari pagano davvero così?», gli domando, oltre che per sincero sconcerto, anche per confermare la versione avuta da Raja. «Sì, due euro l'ora. L'ho fatto anche io, così funziona, ma se non hai alternative è già qualcosa». In ogni caso, le poche decine di euro al giorno che il lavoro per l'esercizio commerciale gli consente di racimolare non sono sufficienti a mantenersi e deve fare anche le consegne in bicicletta per integrare il proprio reddito. Con l'arrivo della bella stagione e l'allentarsi delle misure di contenimento della pandemia, cala anche il volume d'affari delle consegne a domicilio e Mohammed decide di lasciare Uber Eats per accettare la proposta di lavoro di una arcinota pizzeria del centro per occuparsi delle consegne a domicilio gestite dal locale con una remunerazione in nero pari a sette euro orari più le mance. La sua scelta, come mi spiega, è dovuta al fatto che preferisce avere 25 euro sicuri ogni sera, piuttosto che qualsiasi altra cifra di cui non esiste certezza. Conclusa l'estate, ci ritroviamo per caso in una di quelle serate di fine settembre in cui il caldo viene spezzato dalle prime brezze autunnali che scendono fresche dai colli. Ha mollato la pizzeria e ricominciato con Uber Eats, mentre intanto continua periodicamente anche a lavorare per il negozio di dolci: con la ripresa delle attività dopo la pausa estiva e poi con l'inizio dell'autunno, il giro d'affari del *food delivery* riprende vigore e i rider con una certa esperienza sanno che è il momento buono per risaltare sul carro. Oltre ad aver ripreso con Uber Eats, ora Mohammed è in attesa di una risposta per l'assunzione con Just Eat. Un percorso professionale frammentato come il suo è la norma per le biografie di molti rider.

Ovviamente, c'è anche una fetta importante di lavoratori che sono impiegati – e fidelizzati, come discusso nel secondo capitolo[27] – per una piattaforma in modo continuativo ed esclusivo anche da diversi anni, come Ahmad, Kian ed altri rider di Uber Eats del gruppo di piazza Botero a Torino. Tuttavia, anche tra chi vanta più anzianità ed esperienza nel mondo delle consegne non mancano casi di percorsi professionali affastellati e frammentati. Ad esempio Ganda, che dal 2017 ha iniziato a lavorare per le piattaforme di consegne a Bologna passando negli anni da un'azienda a un'altra e integrando saltuariamente il reddito con lavori e occupazioni informali. Anche lui, come Mohammed, ha lasciato le piattaforme all'inizio dell'estate per essere assunto in nero da un ristorante del centro ed occuparsi del servizio a domicilio offerto dal locale stesso. Poi in autunno riprende le app in mano e si dedica in particolare a Deliveroo. La piattaforma sembra aver ripreso buon ritmo, non ci sono più troppi rider come nell'inverno precedente e Ganda punta tanto anche sul servizio di spesa a domicilio che, oltre a essere un settore della *last-mile logistics* in forte espansione, sembra ingranare in città anche per l'azienda londinese del *food delivery*.

Quanto mostrano queste storie professionali è una grande vitalità – una «pragmatica vitalista» – che si combina con la capacità di ottenere benefici dal transitare da un impiego a un altro – parte costituente della cosiddetta *viração* di cui parla Abìlio (2017). Se osservate dal punto di vista di molti individui che si trovano ai margini dei mercati del lavoro, le piattaforme di consegne possono rappresentare una valida opportunità su cui poter fare affidamento in momenti di necessità. Tuttavia, per quanto l'ingegno dei lavoratori possa incre-

[27] Da questo punto di vista, un peso importante è giocato dalla differenza organizzativa tra le diverse piattaforme. Nonostante l'argomento non sia stato affrontato in questa sede, – laddove ho generalmente scelto di evidenziare piuttosto le continuità – come invece accennato nel secondo capitolo, le piattaforme che utilizzano il *free login* (Uber Eats e in questo momento anche Deliveroo) sono più esposte ad alti turnover, mentre quelle che utilizzano sistemi di *ranking* per accedere agli slot lavorativi, come Glovo, tendono maggiormente verso una professionalizzazione del lavoratore. Ovvero, se Uber Driver può essere mantenuta inattiva anche per mesi per poi riprendere regolarmente ad utilizzarla, chi invece è impiegato in Glovo non può godere della stessa libertà di prendere pause dall'attività, altrimenti vedrà il proprio *ranking* calare, di conseguenza limitando l'accesso alla prenotazione degli slot futuri di lavoro. In entrambi i modelli organizzativi, tuttavia, la componente migrante delle flotte di rider è quella che col trascorrere degli anni si è professionalizzata in maniera maggiore rispetto alla porzione di lavoratori autoctoni.

mentare i vantaggi, spesso e soprattutto in determinati periodi gli ingressi ottenuti tramite le piattaforme possono non essere sufficienti a garantire la propria sussistenza. Come discusso nel precedente capitolo, il *platform business model* prevede proprio di scaricare sui lavoratori i rischi e le incertezze che colpiscono in maniera esogena il mercato del *food delivery*. Nei momenti critici chi è tra i più vulnerabili o ha meno risorse per sostentarsi rischia di finire irrimediabilmente in circuiti di espulsione ed estrema povertà. Oltre alla mera condizione socioeconomica, in questi casi pesano anche le diverse biografie di vita individuali. Molti lavoratori migranti, ad esempio, mantengono le proprie famiglie o sono soliti inviare delle rimesse ai propri cari nei paesi di origine. Issam, ad esempio, lavora da oltre due anni a Bologna con le piattaforme di consegne in alternanza ad alcuni impieghi che saltuariamente ottiene nel ramo dell'edilizia e, regolarmente, manda delle rimesse alla propria famiglia. Ha trentasette anni ed ha lasciato nel 2015 il suo paese, il Pakistan, separandosi dalla moglie e i due figli. Periodicamente – e a seconda delle proprie condizioni legali, oltre che economiche, riguardanti la sua permanenza sul territorio italiano – cerca di tornarci, l'ultima volta un anno prima durante i due mesi estivi. Ci conosciamo nella quotidianità del lavoro e successivamente fissiamo un incontro nella zona che Issam è solito 'battere' per le consegne, il Pratello. Ripercorre le trasformazioni del settore del *food delivery* a Bologna insieme alla propria biografia individuale, osservando come alla progressiva razzializzazione dei lavoratori è corrisposto un peggioramento delle condizioni di lavoro, e come ciò abbia delle ripercussioni negative su di sé e sull'incertezza del futuro:

> Adesso siamo tutti stranieri, dal Pakistan, Afghanistan, Bangladesh. Quando lavoravo con Glovo nel 2019 erano meno gli stranieri, non tantissimi come adesso. Infatti, allora avevo due amici italiani che poi hanno lasciato, uno è andato all'estero e uno ha trovato lavoro in un negozio, un bel negozio. Era una bella vita, lavoravo anche dieci ore al giorno con Glovo, e guadagnavo 1.000, 1.100 euro, non come adesso, 400 o 500 euro al mese. Adesso non è lavoro. E io ho solo quello per mantenermi, cerco altro, cerco, cerco ma non trovo. Così non si può vivere, vivere non è solo far passare il tempo. Io sono da sei anni in Italia, sono stato anche a Trento e Milano, lì lavoravo in un negozio dei cinesi, 700 euro al mese con contratto. Però era poco anche quello per vivere. Poi ogni mese mando dei soldi in Pakistan, per i miei figli, e mi rimane poco per me. Mi piacerebbe un giorno farli venire qui, ma quando avrò un vero lavoro, un lavoro fisso. Ora non ce l'ho e

> quando sono senza lavoro sto senza un euro, sto fuori, dormo in strada, non ho problemi a farlo. Ma se vengono i miei figli? Come possono vivere così dei bambini! Non possono venire qui e stare come vivo io, loro lì almeno anche senza lavoro hanno una casa, sono tranquilli, non hanno un affitto da pagare, c'è la famiglia... (Issam, Bologna, 37 anni).

La condizione di imbrigliamento in cui si trova Issam mostra concretamente i termini dell'incorporazione avversa del lavoro potenziale nella *gig-economy*. Come visto in precedenza, il motto *Hire & Fire* descrive la strategia aziendale delle piattaforme della *last-mile logistics* e delinea una condizione di insicurezza che i lavoratori sono costretti ad accettare in termini di disponibilità a essere sottoimpiegati e sotto-retribuiti. Come è emerso dalle storie e biografie raccolte sul campo, la flessibilizzazione e casualizzazione del lavoro porta gran parte dei *platform workers* a dover sommare il proprio reddito a partire da una combinazione di diverse attività e forme di impiego, spesso informali e saltuarie. Proprio per questo motivo, alcuni studiosi utilizzano il termine «*slash-workers*» (Arcidiacono, Pais, e Piccitto 2021) per indicare carriere e tattiche professionali che sono solite passare da un impiego a un altro in modo repentino e discontinuo, associate in genere ad altri fattori di vulnerabilità sociale che determinano le diseguaglianze. Infatti, ciò che è emerso dalla ricerca è come la *gig-economy* sia una «patria di doppiolavoristi» e un «rifugio» per quanti hanno difficoltà ad accedere al mercato del lavoro (migranti e giovani), che hanno perso l'impiego a causa della pandemia, o che sono in attesa di trovare un'occupazione migliore (*ivi*: 83), ma che allo stesso tempo questa composizione non sia altro che il riflesso delle trasformazioni economiche più ampie che ho messo sotto i riflettori in questo libro. È infine sempre più evidente – in Europa come altrove – che la disponibilità di bacini di lavoro migrante costituisca una risorsa importante per la crescita delle piattaforme altrettanto che gli investimenti finanziari e gli ambienti regolativi permissivi (Altenried 2021; van Doorn e Vijay 2021). Le piattaforme, cioè, sussumono nella propria stessa infrastruttura organizzativa la disponibilità dei lavoratori – in particolare migranti – a impieghi saltuari, condizioni degradanti e traiettorie di vita a breve termine. Si realizza in maniera ancora più chiara quel processo di sussunzione della *viração* (Abílio 2017), nel momento in cui lo stesso corpo dei lavoratori, ovvero la loro vulnerabilità e disponibilità insieme all'inestimabile capacità di

arrangiarsi tra lavori casuali e intermittenti, stanno al cuore stesso dell'infrastruttura del capitalismo delle piattaforme.

4.11. *Anatomia delle relazioni* users-providers *nella* last-mile logistics

In questo paragrafo, infine, vorrei soffermarmi sulle relazioni che intercorrono nel quotidiano tra gli attori sociali presenti nell'economia di piattaforma. Ovvero, per decifrare i termini dell'inclusione dei lavoratori di piattaforma – e addentrarsi quindi nella materialità dell'incorporazione avversa del lavoro – è utile anche interrogare le strutture di significato che i rider/driver assegnano al proprio lavoro, le percezioni e le opinioni delle proprie condizioni di lavoro (e di sfruttamento) a partire dalle relazioni che intercorrono con gli altri attori inclusi nel processo lavorativo – focalizzando cioè l'attenzione sul campo di tensione delle relazioni tra *users* e *providers* nelle piattaforme.

Nel mondo delle consegne a domicilio, a differenza del *ride-hailing*, sono presenti tre tipi di attori umani poiché oltre ai clienti del servizio ci sono due generi di provider: i rider e i commercianti dei locali affiliati alla piattaforma, definiti in genere come *partner*. Sia a Bologna che a Torino è emerso il manifestarsi costante lungo il processo lavorativo di tensioni che si registrano con il personale dei locali e che rappresentano in molti casi un'elevata fonte di stress per i rider. La questione del rapporto coi ristoratori è un problema legato soprattutto ad alcuni esercizi commerciali specifici, ma che in certi momenti diventa più intenso e generalizzato (durante i fine settimana, ad esempio). Ci sono alcuni locali tristemente noti per le interminabili attese cui costringono i corrieri. Uno di questi è una nota pizzeria della periferia meridionale torinese che trovo per la prima volta nel mio itinerario un sabato sera intorno alle 21. Intuisco ciò che mi aspetta, vedendo una decina di riders di diverse piattaforme in attesa all'esterno del locale e altrettante persone 'normali' in attesa fuori per l'asporto. Non sono affatto rari i momenti di tensione tra riders e ristoratori in situazioni del genere. Faccio due chiacchiere con Lorenzo, giovane studente ventenne delle scuole serali, indirizzo Economia e Finanza: lavora con Uber Eats solo il fine settimana, odia le piattaforme – mi confessa che ora che ci lavora, non si sognerebbe mai di utilizzarle per ordinare cibo a domicilio – ma le ritiene uno strumento utile a mettere da parte qualcosa oltre al poco che gli passano i genitori. È la seconda volta che capita in questa pizzeria ed è costretto a lunghe

attese, probabilmente la prossima volta rifiuterà la corsa. Solo durante le prime settimane di consegne ho assistito personalmente a diversi episodi di tensione tra gestori dei locali e rider a Torino: al Burger-King di Parco Dora, molto affollato nei week-end, dove diversi rider denunciano di essere costretti ad aspettare all'interno senza che le norme di distanziamento in vigore durante la pandemia vengano rispettate; al McDonald's di via Livorno o a quello del quartiere Santa Rita, dove secondo molti la situazione è spesso tesa a causa di tensioni con il personale di sicurezza dell'azienda, ma anche per il grosso volume di rider in zona che fanno fatica a lavorare.

> Sono le grosse catene con i servizi di sicurezza privati dove ci sono più problemi, più tempi di attesa e quindi più nervosismo. Sia chiaro, alcuni della security sono gentili e a volte capita pure che si schierino dalla parte dei rider contro chi sta invece in cucina. Però in moltissimi casi si arriva a litigare, ad alzare i toni diciamo. Io ho lavorato anche nella ristorazione e so cosa vuol dire, quei tempi stressanti e i momenti di punta. Però è un problema da risolvere, che le piattaforme sembrano voler ignorare (Dario, Torino, 29 anni).

> La settimana scorsa ho percepito molta rabbia e frustrazione da parte di diversi colleghi obbligati ad aspettare (sotto il diluvio) anche per 45 minuti, che vedevano in tal modo sfumare guadagni e minuti preziosi insieme ai loro turni. Tanti locali non sono organizzati per la delivery, in certi momenti si assiste a dei veri e propri colli di bottiglia in cui i rider rimangono in genere penalizzati perché si nota la tendenza (non lo fanno tutti, ovviamente) a dare la precedenza agli ordini dei clienti normali oppure all'asporto gestito dallo stesso locale. Per non parlare dei supermercati che non ti fanno neppure trovare la spesa pronta all'arrivo. Bisogna sensibilizzare maggiormente alcuni locali particolarmente poco virtuosi rispetto alle esigenze dei rider. Sarebbe opportuno ripartire da un dialogo sincero, far capire le nostre priorità, ma al contempo comprendere anche le loro. In buona parte delle liti a cui ho assistito si trattava di rider che non concepivano l'organizzazione e la gestione degli ordini da parte dei ristoranti. Avendo lavorato nella ristorazione capisco quali possono essere gli intoppi durante il processo e prima di lamentarmi do sempre un po' di tempo, ma non tutti hanno prima gestito un bar o fatto il cameriere. Per questo vorrei sentire cosa hanno da dire i ristoranti, quelli peggiori, quelli che ci fanno sempre aspettare. Sentire le loro motivazioni per poter comprendere il perché di certi problemi. Sarebbe interessante capire come

> ci vedono, come ci vivono e ristabilire la collaborazione laddove questa si è interrotta diventando spesso uno scontro aperto. Il discorso riguarda il benessere generale dei lavoratori, per tutti, non si può lavorare in un clima di tensione costante. Quante volte assistiamo a scene di nervosismo? Se il tempo passato ad aspettare venisse aggiunto come supplementare al turno, magari il rider che sta perdendo un turno per due pizze si mette il cuore in pace sapendo che potrà recuperare il tempo perso (Gruppo pubblico, 01/03/21).

Molte delle tensioni scaturite tra locali e rider sono dovute alla natura frenetica del lavoro stesso: nei momenti di punta – ad esempio le serate invernali di pioggia nei week-end o i periodi di restrizioni alla mobilità causa Covid – i ristoranti e fast-food più gettonati vengono presi d'assalto da richieste di ordini concentrate in poco tempo e, pertanto, i lunghi tempi morti in attesa per i corrieri e la pressione delle richieste sui lavoratori delle cucine creano di frequente episodi di nervosismo e tensione tra i diversi addetti alla catena di distribuzione del cibo. Secondo l'opinione di diversi rider, così come denunciano anche le rivendicazioni dei collettivi e sindacati metropolitani locali, i grossi locali che vivono situazioni di questo tipo dovrebbero sospendere il servizio nei momenti di maggiore pressione[28], ma sono anche le aziende delle piattaforme che potrebbero intervenire in un'ottica di miglioramento del servizio (non in tutte le piattaforme il tempo di attesa presso il locale viene retribuito).

Se tra ristoratori e rider molte delle frizioni risalgono a grandi linee alla normalità dei rapporti di lavoro e le cause delle inefficienze sono in genere imputate all'intermediazione delle piattaforme, come nel caso degli estratti citati poco sopra, è con i clienti che molti rider hanno invece evidenziato una percezione di frustrazione meno velata. Ahmad, uno dei corrieri di Uber Eats del gruppo di piazza Botero a Torino, ad esempio, riflette sul contenuto del proprio lavoro e si interroga su quei piccoli gesti dei clienti che concorrono a disumanizzare il proprio impiego e a far percepire un senso di lesione alla dignità del proprio lavoro:

[28] Tuttavia, sul versante delle motivazioni dei ristoratori, il problema è che, a fronte di commissioni pagate alle piattaforme che in media si attestano sul 30% dell'importo di ogni ordine, difficilmente i locali scelgono di sospendere le richieste poiché costretti ad aumentare la produttività a fronte dei costi aggiuntivi sostenuti.

> Vedo una grossa differenza tra giovani e anziani, tra i clienti. I più vecchi scendono sempre al portone, e spesso lasciano le mance, mentre i giovani non fanno due metri nemmeno per arrivare all'ascensore. Nemmeno un grazie, un saluto. Non hanno mai imparato a rispettare il lavoro, a portare rispetto per chi lavora e vedono solo un numero, un ID e non la persona che c'è dietro al rider. Per me ok, non c'è problema, questo è il mio lavoro e lo faccio. Però, mi sento spesso *come fossimo loro schiavi*. Ma non mi importa, so di stare dalla parte di dio e sono sereno anche se sono senza soldi, sono invece preoccupato per loro, per i più giovani. Quelli di oggi sembrano una generazione perduta, è un grosso problema per il futuro di questo paese. Nel mio paese anche i giovani sono accoglienti, accolgono l'estraneo in casa propria, mentre qui diffidano di tutti. Invece coi più anziani, diciamo persone da cinquanta anni in su, succede che ti chiedano come stai, ti augurano buon lavoro, scendono alla porta e a volte ti aspettano proprio in strada. Ti parlano, almeno. Non ci vuole nulla, ma è importante secondo me (Ahmad, Torino, 40 anni).

Ahmad non è affatto il solo a vedere una frattura generazionale tra clienti giovani e anziani delle piattaforme di consegne, come conferma anche il seguente estratto da una conversazione su un gruppo social. Le principali variabili con cui il rider valuta positivamente il cliente (attenzione, empatia e rapidità nella trasmissione degli ordini) sono soprattutto la sua reattività alle indicazioni dell'app, la disponibilità a scendere al piano terra o, in alternativa, a lasciare una mancia.

> Venerdì pioveva e un cliente si è arrabbiato perché non sono salito al primo piano a portargli una pizza... Ma vi sembra normale? Che poi non siamo realmente tenuti a salire al piano. Molte volte trovo clienti sensibilizzati verso i rider, c'è magari chi ti aspetta già al portone, altri scendono (incredibile ma vero, c'è gente in grado di scendere un po' prima perché l'app gli dà la nostra posizione). Alcuni ti raggiungono a metà sulle scale, altri ancora ti fanno salire ma ti danno una mancia per il disturbo, però una grande maggioranza si fa servire al piano come se fossero dei gran signori (spesso sono molto giovani), prendono il loro ordine e non ti pagano neppure il disturbo, a volte vorrei tanto potergli far capire quanto il loro atteggiamento è negativo per noi, quanto tempo ci fanno perdere, quanto instaurano delle prassi che esulano dai nostri compiti. E inoltre spesso non scrivono i dati corretti sull'app, siamo costretti a chiamarli (contate che non stanno minimamente seguendo il nostro percorso sull'app, i signori) poi non rispondono perché pensano che sia un call center, poi occorre contattare l'assistenza con tutto il tempo perso che ne consegue. Infatti, se pur poco,

> come veniamo pagati per l'attesa al ristorante sarebbe opportuno rimborsarci per il tempo perso alla consegna (magari facendolo pagare al cliente così si darebbero una svegliata). Parlo ovviamente solo per le mie esperienze personali e non in generale, magari altri riders non trovano così fastidioso salire al piano dal cliente (Chat di gruppo, 18/02/21).

Alcuni lavoratori ritengono che la salita al piano del cliente andrebbe formalmente riconosciuta come un servizio aggiuntivo e quindi pagato con un piccolo incremento:

> Credo che se ci fanno salire ci devono almeno lasciare la mancia, perché io capisco che uno magari sia in pigiama e non ne abbia voglia, ma se mi fai perdere tempo e magari mi fai fare tre piani di scale senza ascensore almeno mi devi dare un riconoscimento. Personalmente quando ordino io li faccio salire però do sempre la mancia, quando mi è capitato di non avere moneta sono scesa io. Penso che la comodità per chi ordina sia anche non mettere il naso fuori dalla porta, ma ripeto se mi fai sbattere me lo devi riconoscere. Oppure se mettono come opzione la consegna al piano, almeno mettere un incremento di 0,50 o 1 euro in più di default. Visto che in altri paesi la mancia è consuetudine mentre in Italia c'è il coperto, mettano le opzioni di consegna. Se lo fai salire al piano allora devi pagare di più, mi sembra normale e accettabile per tutti (Chat di gruppo, 18/02/2021).

Altri corrieri, invece, ritengono che salire al piano dei clienti vada del tutto fuori dalle mansioni e competenze richieste al servizio e testimoniano spesso di rifiutarsi a farlo. In questi casi, i lavoratori si paragonano ad altri lavoratori della logistica dell'ultimo miglio a domicilio (servizi di spedizione, posta, ecc.) che invece non sono soliti ad accedere agli appartamenti negli edifici. Di conseguenza, ne scaturisce un senso di frustrazione: in poche parole, ciò che sostengono molti lavoratori, come nei seguenti estratti di una conversazione online, è che se il corriere di Amazon e il postino non salgono al piano, non c'è motivo per cui un rider delle piattaforme di consegne dovrebbe essere invece tenuto a farlo. Se alcuni corrieri si rifiutano categoricamente di accedere ai piani, molti altri invece preferiscono comunque salire per evitare di ricevere cattive valutazioni e compromettere il proprio ranking:

> [Utente A] - Bisogna lottare per far scrivere nel contratto che noi non saliamo. Allo stesso modo di come avranno nel contratto il postino e i corrieri di SDA, DHL e compagnia cantante. Già perdiamo molto tempo a ritirare le consegne. Poi siamo in bici o in macchina, tra furti e multe è sempre

> un pericolo. Scendere per loro dovrebbe essere un obbligo. Io con Uber li faccio scendere. Con Glovo no per la faccenda del punteggio. Sulla comodità di non mettere naso fuori da casa possiamo discutere all'infinito, a me sembra che non ti costi nulla, però queste sono visioni personali e penso che ognuno abbia delle buone motivazioni a riguardo. Ma quando arriva il pacco di Amazon o il postino chissà perché scendono tutti senza problemi!
>
> [Utente B] - Non siamo tenuti assolutamente a salire. Io a un tipo gli ho detto così ricordandogli che nemmeno il postino sale! Che non siamo pagati per questo! E poi in tempi di Covid di certo non mi metto a prendere tutti gli ascensori della città. Devo però dire che molti clienti hanno imparato a scendere in quest'ultimo anno pandemico e questa è una bella cosa nei nostri confronti. Però la gente schifosa esiste ed esisterà sempre (Gruppo pubblico, 12/03/21).

La questione della salita al piano dei clienti è una controversia che caratterizza da tempo il lavoro dei rider e rappresenta una sorta di zona grigia della quale le aziende hanno stentato ad occuparsi. Tuttavia, è un problema che è stato particolarmente esacerbato durante la pandemia di Covid-19 e che ha costretto anche le piattaforme a prendere delle contromisure. Infatti, come nell'estratto di conversazione precedente, molti rider non ritengono cosa prudente accedere a tutti gli edifici di recapito di una consegna, fare le scale, prendere ascensori o incontrare i clienti in ambienti chiusi, incrementando notevolmente i rischi di un'esposizione al contagio rispetto a un incontro all'aperto sul portone di casa. Dall'altro lato, le aziende – come nel caso di Uber Eats – hanno introdotto delle linee guida per consentire le «consegne senza contatto», semplicemente lasciando il cibo sull'uscio di casa del cliente, ma non hanno mai indicato una preferenza (tutt'altro che innecessaria) per gli scambi all'esterno.

> Io non mi sento per niente a mio agio a prendere gli ascensori in questo periodo, con il Covid preferisco evitare proprio di farlo. Sinceramente preferisco anche evitarmi anche di fare sette piani a piedi per mettere il cibo in bocca a un cliente che non vuole scendere le scale. Una soluzione che uso è chiedere gentilmente se va bene poggiare il cibo in ascensore e poi uno se lo chiama. Così, si perde relativamente poco tempo e non si ha spazio per discussioni o faccine al cliente che poi ti costano punti nel punteggio. […] Poi ovvio che ad un portatore di handicap o ad uno in isolamento domiciliare [per Covid-19] porterei l'ordine anche all'ultimo piano, mi è già capitato e mi sembra la giusta eccezione, ma francamente

> ad uno che non scende perché non ha voglia o perché la società del lusso gli permette di atteggiarsi ad ospite da grand hotel spendendo un euro e cinquanta di consegna mi fa personalmente innervosire un bel po' (Maurizio, Torino, 30 anni).

Da questa ultima intervista a un rider torinese emerge un chiaro senso di frustrazione e di percezione dello sfruttamento a partire da meccanismi che si materializzano soprattutto quando il rapporto con i clienti (e con gli altri attori lungo la catena di distribuzione) risulta spiacevole e porta a deteriorare la dignità del proprio lavoro. Uno studente fuorisede e rider di Uber Eats a Bologna, conviene in modo chiaro questa percezione condivisa da molti suoi colleghi: «non mi sento sfruttato tanto dall'algoritmo quanto invece quando vengo trattato male o con sufficienza dai clienti». Parallelamente a quanto osservano alcuni autori, questo processo di deterioramento delle relazioni sociali potrebbe essere imputabile alla trasformazione dello stesso lavoro, che da fonte di diritto e riconoscimento diventa nelle piattaforme della *gig-economy* un mero «servizio» al cliente (Arcidiacono et al. 2021). Ciò che emerge con chiarezza dall'anatomia delle relazioni tra rider e clienti delle piattaforme è soprattutto quella «paradossalità che lega la produzione della ricchezza con quella della deprivazione» (Borghi 2002: 19) e che porta a invisibilizzare e disumanizzare il lavoratore: i consumi urbani e la ricchezza prodotta (estratta) delle piattaforme digitali sono costruiti sullo sfruttamento della forza lavoro precaria e sottopagata, che spesso è costretta a rinunciare ad assolvere alle priorità della propria riproduzione sociale per dover vivere-di-lavoro (Antunes 2018). Far emergere ciò che si nasconde dietro l'opacità economico-algoritmica, come sottolinea Ehrenreich (2002: 153, in: Borghi, *ibid*.), dovrebbe condurre verso meccanismi di vergona rispetto alla dipendenza che tutti abbiamo dal lavoro sottopagato di altri. Eppure, nonostante siamo sempre più consapevoli che le infrastrutture che diamo per scontate nascondano ingenti quantità di sfruttamento dell'uomo e della natura, l'individualizzazione, l'informalizzazione e la digitalizzazione del lavoro si saldano in maniera sempre più forte «ad esperienze di misconoscimento, di vera e propria invisibilità sociale dei lavoratori precari, sottopagati e dei disoccupati stessi» (*ibid*.). Lo sfruttamento del lavoro – oltre a essere oggi un'esperienza particolarmente diffusa non solo ai livelli più bassi delle scale occupazionali – viene normalizzato e nelle nostre esperienze quotidiane l'ingiustizia sociale risulta di conseguenza banalizzata (Dejours 2021).

4.12. *Le nuove infrastrutture del «mondo a domicilio»*

In un recente testo, due noti studiosi tedeschi hanno descritto la norma dominante delle condotte individuali nelle società del Nord globale come un Imperial mode of living costruito sullo sfruttamento delle risorse umane e naturali, sulle disparità geografiche globali e sulla cecità di fronte all'insostenibilità del proprio stile di vita (Brand e Wissen 2021)[29]. Ovviamente le diseguaglianze si replicano anche all'interno delle società occidentali, seguendo spesso le stesse traiettorie basate sulle discriminazioni legate a genere, razza e classe. Oltre a far emergere la rilevanza (e la brutalità dello sfruttamento) del lavoro umano e non umano necessario al mantenimento degli standard dell'Imperial mode of living, l'idea dei due autori ci consente di riflettere sul contenuto stesso del lavoro nella gig-economy, in un'ottica legata alle relazioni e al suo ruolo e contenuto sociale. Con ciò non si intende affatto sostenere che il lavoro dei platform workers dei servizi a domicilio replichi un'asimmetria talmente incolmabile che dovremmo vergognarci di ordinare una pizza a casa (anche se sentirsi in colpa per farlo tutti i giorni forse è legittimo). Tutt'altro. Il lavoro nei servizi a domicilio può veicolare anche fenomeni positivi di reciprocità legati alla prossimità territoriale e alla vicinanza fisica tra gli attori sociali. Niente meno che un lavoro individualizzato e alienato, quello dei lavoratori informali a domicilio, dei piccoli commercianti e dei porta-pizze di quartiere, richiama l'idea di un mondo fatto di legami territoriali molto forti. Un mondo tutt'ora florido in tanti luoghi del pianeta, soprattutto nei paesi del Sud globale, ma presente ancora anche nei molti Sud che abbiamo in casa. Il problema, quindi, non è tanto ordinare il cibo a domicilio o farsi trasportare da un'auto di Uber (seppure sembri sensato dubitare che tali modelli di consumo possano essere compatibili con la giustizia climatica a cui siamo globalmente chiamati[30]), quanto il fatto che il capitalismo delle

[29] Il pregio del concetto di *mode of living* – a differenza di *lifestyle* che indica piuttosto un set di decisioni di consumo volontariamente intraprese – è quello di segnalare come i rapporti di potere siano incorporati nelle azioni quotidiane degli individui senza che ciò sollevi obiezioni di tipo morale.

[30] A tal proposito Supiot (2020: 138) sostiene che è proprio l'emergenza climatica che oggi più che mai ci obbliga a riconsiderare non solo le condizioni di lavoro, ma anche il suo senso e il suo contenuto: occorre pertanto, secondo il giurista francese, riaffermare un principio di «responsabilità socio-ecologica» del lavoro su scala planetaria, assunto sia dalle imprese che dalle pubbliche istituzioni (*ivi*: 147).

piattaforme concorre ad astrarre questo tipo di attività dalla loro economia morale e politica, spezzando i legami che saldano il lavoro alle relazioni sociali e ai territori. E allo stesso tempo, di conseguenza, delinea un processo di invisibilizzazione e disumanizzazione della forza lavoro (Supiot 2020) e di banalizzazione dell'ingiustizia sociale (Dejours 2021) proprio a partire dal fatto che nelle piattaforme viene spezzato ogni tipo di legame sociale tra gli attori – e intermediato dagli artefatti tecnologici sulla base di indicatori delle performance di tipo quantitativo. In questo processo, le infrastrutture digitali ricoprono un ruolo chiave poiché costituiscono lo stesso strumento che ci porta il «mondo a domicilio» e che nel farlo offusca lo sfruttamento umano e naturale necessario.

Le piattaforme digitali della logistica dell'ultimo miglio protagoniste di questo testo si addensano attorno a quel particolare immaginario[31] infrastrutturale del «mondo a domicilio» che nel XXI secolo, grazie alla connettività e alla sincronizzazione consentita dalle tecnologie digitali, trova una spinta senza precedenti, accelerata peraltro ulteriormente dalla pandemia di Covid-19 (Borghi 2021). È infatti una proprietà delle infrastrutture quella di contribuire a trasformare il rapporto tra realtà e mondo, ovvero l'esperienza che facciamo del mondo, e di costruire o appropriarsi di immaginari che governino e regolino le condotte individuali e collettive. L'immaginario del mondo a domicilio sposato oggi dalle piattaforme, in realtà, nasce ben prima della propagazione digitale e corrisponde soprattutto con il periodo di diffusione della radio e della televisione nel secolo scorso che effettivamente, come mai prima, avevano letteralmente portato il mondo nelle case delle famiglie attraverso i mezzi di comunicazione di massa (Anders 2010; Mcluhan 1964). Nelle piattaforme della last-mile logistics l'immaginario del mondo a domicilio consentito dalla connettività permanente si fonde con l'immaginario contemporaneo della logistica per realizzare il sogno di una completa sincronizzazione delle attività umane depurata da ogni disparità e diseguaglianza sociale (Borghi 2021; Mezzadra e Neilson 2019). L'immaginario infrastrutturale della logistica, infatti, presenta un mondo piatto e fluido, dove tutto scorre senza attriti, conflitti o frizioni e dove il lavoro, la Merce e i dati vengono trattati «come fossero gas all'interno di una pipeline che devono fluire a una

[31] Del potere politico e della rilevanza sociologica degli immaginari sociotecnici si è discusso ampiamente nel primo capitolo.

pressione tenuta costantemente sotto controllo» (Into The Black Box 2018). Parlare di «capitalismo delle infrastrutture», pertanto, consente di osservare sotto la medesima lente come i processi accumulazione del capitale siano oggi dotati di una capacità di presa senza precedenti sul coordinamento e governo delle esperienze individuali e su un ampliamento sistematico della sussunzione della totalità della vita sociale degli esseri umani[32]. E difatti:

> Tale capacità di presa deriva dall'inedita sincronizzazione con cui le infrastrutture delle merci-servizio e le infrastrutture dell'esperienza sono strettamente connesse e si alimentano reciprocamente, all'insegna dell'immaginario del «mondo a domicilio» (Borghi 2021: 18).

In altre parole, le piattaforme digitali sono quella peculiare infrastruttura sociotecnica che consente di sincronizzare desideri, consumi e bisogni sociali con la loro soddisfazione in maniera impeccabile e tendente all'immediatezza, e che nel farlo tende a dare per scontata la sua stessa infrastruttura fino a invisibilizzarla.

In conclusione, tale immaginario infrastrutturale ha oggi soprattutto un risvolto, per natura opaco e tecnicamente black-boxed, che è quello di oscurare il lavoro vivo dell'uomo e della natura necessario al mantenimento, al completamento e alla riproduzione dell'infrastruttura della macchina-mondo (Borghi 2021). Alcuni autori parlano a proposito di infrastructural alienation proprio per sottolineare la capacità delle infrastrutture, in particolar modo digitali, di dirigere e determinare i tempi e i ritmi della vita quotidiana con la tendenza a «far sembrare che le persone viventi siano mere estensioni di quelli [artefatti], ed estensioni di una rete» (Kirsch e Mitchell 2004: 701). Se allora si intende il realismo capitalista proprio come «un'atmosfera che pervade e condiziona il modo in cui vengono regolati il lavoro e l'educazione» (Fisher 2018: 50), vediamo come le piattaforme concorrono a nutrire questo processo di oscuramento della forza lavoro[33] e dei corpi stessi dei lavoratori proprio infrastrutturandosi negli

[32] Infatti, come scrive Borghi (2021: 3), «il capitalismo delle piattaforme si presenta come una fase in cui i processi di estrazione in senso letterale e l'infrastrutturazione dell'esperienza quotidiana si saldano».

[33] Come riportato nel secondo capitolo, Niels van Doorn (2017) parla a tal proposito di «offuscamento socio-tecnico» della forza lavoro proprio per sottolineare come tecnologie e diseguaglianze sociali cooperino per occultare lo sfruttamento del lavoro vivo nel capitalismo delle piattaforme.

immaginari, nonostante siano proprio i lavoratori e le lavoratrici a costituire il cuore dell'infrastruttura delle piattaforme (Addie 2021; Doherty 2017; Qadri 2021; Simone 2021). Seguendo tale prospettiva, molte delle infrastrutture che governano la vita sociale vengono edificate sull'offuscamento del lavoro vivo e delle forme dello sfruttamento contemporaneo, oltre che, come già sottolineato, sulle capacità inventive e adattive di lavoratori in carne ed ossa:

> Le nostre città e le loro infrastrutture sono figurativamente e letteralmente costruite sui corpi di lavoratori e lavoratrici alienati nel momento stesso in cui ci affidiamo alle loro infrastrutture sociali adattive e improvvisate per sostenere il funzionamento dei sistemi socio-tecnici urbani (Addie 2021: 8).

Le piattaforme digitali dei servizi della *last-mile logistics* costituiscono allora quell'infrastruttura materiale ed esperienziale del mondo a domicilio che consente la soddisfazione immediata di ogni desiderio di consumo (o meglio, che consente di creare nuovi desideri a comoda portata di click), legittimando un modello sociale che non solo è costruito sulla pelle di una manodopera dei servizi di serie B, ma che risulta anche del tutto incompatibile con la sfida ecologica che il pianeta oggi impone alla nostra specie. Bisogna ridiscutere dalle fondamenta tale modello di accelerazione del consumo, del tempo e della vita degli individui fondato sullo sfruttamento cieco di risorse umane e non-umane. In alternativa, possiamo sempre attendere che collasso sociale ed emergenza climatica si presentino brutalmente a bussare alla nostra porta, rigorosamente «a domicilio». E in tal caso dubito ci sia da aspettare molto.

Conclusioni

L'intento di questo libro è stato quello di addentrarsi nella sala macchine di quelle infrastrutture della macchina-mondo che chiamiamo piattaforme digitali. Tutt'altro che un mondo *frictionless*, ciò che è emerso è un terreno ricco di contraddizioni, falle, fratture e intercapedini. La profondità etnografica ha consentito di rendere visibili tanto i punti di rottura, i *breakdown* e l'apporto di lavoro umano necessario per l'operatività delle infrastrutture, quanto quelle articolazioni di pratiche nascoste, industriose e informali che animano le forme di resistenza allo sfruttamento nella quotidianità del lavoro, in alcuni casi riappropriandosi delle stesse infrastrutture. Tuttavia, quanto emerge dalla *trama dell'algoritmo* è che dietro le operazioni del capitalismo delle piattaforme c'è soprattutto un esercito di individui che vivono sotto il ricatto del lavoro potenziale informalizzato. Nelle stive delle infrastrutture-piattaforma alti turnover e impieghi intermittenti si sommano all'incertezza dei salari e al sottoimpiego, il cottimo alle forme di monitoraggio algoritmico, la mancanza di tutele alle forme illegali di caporalato digitale, le naturali fluttuazioni dei mercati ai rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori, mentre le diseguaglianze economiche si intersecano alle diseguaglianze sociali legate a genere, razza e classe sociale. Infatti, a nutrire questa intensificazione dei processi estrattivi sul lavoro vivo c'è soprattutto la grande disponibilità di una massa di forza lavoro potenziale, razzializzata e informalizzatata, costretta ad accettare degradanti regole di ingaggio – in quanto, anche più generalmente, le uniche a disposizione.

Vorrei quindi chiudere questo itinerario con la sintesi dell'aspetto più rilevante scovato *nella trama dell'algoritmo,* cioè la caratteristica *barocca* del lavoro nella *gig-economy*. In primo luogo, è emerso che il management algoritmico comporta una serie di dirette conseguenze sulla quotidianità del lavoro che concorrono a degradare le condizioni d'impiego. Tuttavia, dentro e oltre la distopia algocratica, si cela un

variopinto insieme di pratiche e usi tecnologici che rivelano un «ethos barocco» da parte degli attori coinvolti – una «pragmatica vitalista» in cui si sovrappongono espressioni di razionalità strumentale a forme di reciprocità e solidarietà tra pari (Gago 2014). Da un lato sono presenti fenomeni che espongono i *platform workers* a ulteriori rischi e che si muovono alle spalle delle aziende facendo leva su meccanismi predatori che spesso accentuano lo sfruttamento del lavoro (caporalato digitale, bot a pagamento, mercato nero degli account, truffe e forme di phishing, ecc.). Dall'altro lato, però, la tecnologia diviene anche un terreno di sperimentazione di pratiche di solidarietà e resistenza al disciplinamento algoritmico (uso dei social, tattiche digitali, scioperi, lavoro di straforo, ecc.): gli attori sono in grado di operare ribaltamenti e rimaneggiamenti riuscendo in certi casi a riappropriarsi delle stesse infrastrutture da cui sono governati (*riappropriazione delle infrastrutture*). Le pratiche degli attori, pertanto, risultano barocche in quanto mescolano azioni predatorie e semi-mafiose, legate al profitto, all'opportunismo o all'egoismo personale, a forme di rifiuto del lavoro, di solidarietà collettiva e di resistenza organizzata alla precarizzazione del lavoro.

A partire da queste considerazioni effettuate sui casi affrontati in questa sede, è possibile giungere a una conclusione più in generale sul ruolo della tecnologia, che, come evidenziato, risulta ambivalente. La prospettiva sulla tecnologia fatta propria da questo libro – ispirata principalmente alle opere di Vincent Mosco (2004, 2014, 2017) – mi ha permesso certamente di evitare sia il determinismo tecnologico sia l'essenzialismo sociale: la lente infrastrutturale mostra come le piattaforme siano allo stesso tempo un prodotto radicato socialmente, ma come condividano anche delle caratteristiche universali che consentono di essere uno strumento tecnico-economico replicabile pressocché in ogni spazio antropizzato. Tuttavia, sono emersi anche dei chiari limiti in termine politico di un'ontologia orientata unicamente agli oggetti. Come scrive Rossiter (2015: 149), finché ci sono soggetti che sono molto più di una semplice aggiunta all'agency espansiva degli oggetti, allora c'è ancora spazio per «un immaginario politico non riducibile a, o in grado di essere facilmente sostituito da, l'ontologia degli oggetti» (Rossiter 2015: 149). Le azioni individuali, le strategie di sottrazione e di resistenza che comprendono universi di micro-azioni e comportamenti tattici nascosti tra le pieghe delle attività quotidiane hanno mostrato l'irriducibilità della totalità del soggetto al controllo algoritmico. D'altronde, l'incertezza che caratterizza il lavoro di

piattaforma – tanto di fronte all'architettura algoritmica, quanto alla volatilità del mercato e all'assenza di tutele – può diventare generativa per l'immaginazione di alternative e di processi di emancipazione, come testimoniano le numerose mobilitazioni che in tutto il pianeta hanno coinvolto lavoratori delle piattaforme della *last-mile logistics* negli ultimi anni. Quanto giungiamo a dover riconoscere, quindi, è che la promessa di un controllo perfetto – sul lavoro, sull'uso delle infrastrutture, sull'ambiente, sulle condotte degli individui – è sempre una chimera. In altre parole, la complessità delle strategie digitali di sorveglianza e disciplinamento algoritmico sui lavoratori non è spesso altro che il riflesso di una nuova e articolata trama di comportamenti che – proprio grazie alla duttilità e ambivalenza degli strumenti tecnologici – potenzialmente sono in grado aggirarle.

In secondo luogo, le piattaforme della *gig-economy* vedono una natura barocca che si mostra anzitutto nella rinnovata rilevanza dell'interdipendenza e ibridizzazione tra mondi formale e informale nei processi di accumulazione del capitalismo contemporaneo – e più in generale nella tendenza a sfumare le distinzioni con cui tradizionalmente viene interpretato e regolato il lavoro e l'economia (il binomio formale-informale, ma anche quello tra autonomia e subordinazione dell'impiego, oppure tra servizio pubblico e privato). L'azione delle piattaforme si presenta come una rinnovata spinta dell'informalizzazione dell'economia su scala globale, o meglio, come un'infrastruttura in grado di ridisegnare nuovamente le relazioni tra mondo formale e informale dell'economia. Come ho voluto sottolineare, dietro il successo e la crescita delle piattaforme è presente una sorta di riscoperta di quanto era rimasto finora accessorio ai processi di accumulazione: oggi, grazie alla connettività e alla propagazione digitale, la finanziarizzazione – e più in generare la capillarità dei processi di estrazione di valore – può finalmente spingersi nel ventre delle economie popolari e informali urbane di gran parte del pianeta. Tuttavia, il processo di formalizzazione che le *platform companies* sostengono di promuovere è tutt'altro che lineare. Non solo le economie di piattaforma sono diverse e variegate a seconda dei contesti e degli assetti politico-istituzionali, ma di frequente tra le maglie delle app e gli interstizi del lavoro si radicano e diffondono dei circuiti informali di scambio paralleli alla *gig-economy* ufficiale. Il carattere barocco delle piattaforme digitali costituisce allora una prospettiva importante per comprendere la logica di piattaforma e per capire la metamorfosi dei processi di accumulazione. Tutt'altro che un processo di formalizzazione, quindi, la piattaforma

riproduce, sfrutta e sussume le caratteristiche e le condizioni di vita e lavoro dell'informalità (*viração*), offrendo cioè lavori intermittenti, non protetti e insicuri a una massa di lavoratori-usa-e-getta disponibile al sottoimpiego. In definitiva, questo tipo di relazioni informali non sono affatto solo il risultato dell'incorporazione avversa dei lavoratori/trici nelle piattaforme, ma costituiscono la condizione stessa della loro diffusione. In qualche modo le piattaforme sussumono le condizioni informali del lavoro per garantire la disponibilità della forza lavoro e, quindi, la loro espansione nel mercato, anche quando la redditività della loro attività appare sfavorevole. Nella prospettiva adottata in questa ricerca, dunque, i meccanismi informali e/o illeciti che ho analizzato nel libro – come l'uso di bot, lo scambio e la vendita di account, il caporalato digitale, le tattiche o i comportamenti impropri – non costituiscono affatto un ostacolo all'economia delle piattaforme, ma rappresentano piuttosto l'olio lubrificante essenziale nell'ingranaggio della *gig-economy*. Attraverso queste pratiche informali, in altre parole, il lavoro di piattaforma, si radica nei territori in modi variegati e imprevedibili, può diventare conveniente per chi lavora, trova potenziali bacini di lavoratori disponibili per gli interessi delle aziende, si intreccia con le economie popolari o quelle criminali. In altre parole, in termini polanyiani, queste pratiche producono l'*embeddedness* del lavoro, garantendo allo stesso tempo l'espansione dei mercati del lavoro di piattaforma tanto quanto – e persino più – degli ambienti normativi permissivi. Il barocco è espressione proprio di tale intreccio di forze apparentemente contrastanti nell'economia delle piattaforme: l'informalità è allo stesso tempo una risorsa cruciale per le aziende della *gig-economy* per espandere la propria influenza e un'opportunità per i lavoratori e le lavoratrici di rinegoziare le proprie condizioni di lavoro esercitando, talvolta, la propria agency.

Il viaggio *nella trama dell'algoritmo* è per il momento concluso lasciando però, come ovvio, ancora molte strade aperte. Una di queste, molto importante, riguarda il ruolo del lavoro nella presente fase storica di un'irrimediabile quanto drammatica catastrofe ecologica. L'era dell'Antropocene ci costringe a ridiscutere in maniera imprescindibile del senso, del contenuto e del contributo socio-ambientale del lavoro e delle forme dell'impiego. Ciò deve condurre verso una visione globale che includa ogni tipo di attività umana – formale e informale – e che assuma l'interdipendenza dei processi globali che chiamano in causa le responsabilità umane. Interrogare il senso e il contenuto della *last-mile logistics*, anche tramite la problematizzazione del

suo impatto ambientale, può portare a domandarsi come ri-declinarne gli eventuali aspetti positivi (la condivisione di asset materiali, come i veicoli per la mobilità, o la coordinazione delle interazioni basate su connettività e prossimità territoriale) e come contrastare quelli negativi (stando a diverse ricerche le piattaforme di *ride-hailing* concorrono spesso ad accentuare i problemi del traffico, quindi dell'inquinamento atmosferico, invece che risolverli; quelle di consegne, d'altro canto, si basano spesso su una retorica legata al basso impatto ambientale del tutto miope e infondata). L'urgenza a cui è chiamata la ricerca sociale è, in conclusione, quella di assumere le responsabilità sociali ed ecologiche come dimensioni interrelate e interdipendenti del mondo socioeconomico e delle infrastrutture sociali.

Una concezione ampia del lavoro: frontiere di ricerca

Vando Borghi

Sono accadute diverse cose, nel corso del tempo in cui ha preso corpo ed è stata condotta la ricerca che Gianmarco Peterlongo presenta in questo testo. Cose che, penso, dovrebbero spingerci ad una riflessione non banale sul modo in cui il lavoro viene configurato come oggetto di ricerca sociale. In particolare, questa ricerca come tante altre ha dovuto ad un certo punto fare i conti con una pandemia, presto rivelatasi in realtà una sindemia, per il modo in cui il problema specificamente medico si è strutturalmente modulato in relazione a dimensioni squisitamente sociali, dalla disuguaglianza alle condizioni di lavoro, dall'accesso (o meno) a cure primarie territoriali alle condizioni abitative e così via. Da un lato, la situazione in cui ci siamo trovati ha richiesto la creazione di strategie progettuali e metodologiche che consentissero di realizzare comunque il disegno della ricerca; dall'altro, essa ha innescato (o forse soltanto intensificato) un'esigenza di riflessività sul lavoro di ricerca sociale, sul suo senso e le sue finalità.

A quella sul progetto di ricerca si è così saldata un'interrogazione più generale e trasversale sulla ricerca sociale alla luce di quel macroscopico sintomo di una crisi ecosistemica che si è subito compreso essere il virus Covid-19. Non possiamo – ci siamo detti in molti, soprattutto all'inizio della fase di più intensa diffusione del virus – continuare le nostre attività come se si trattasse di un passaggio temporaneo, una breve sospensione del normale corso delle cose. Dobbiamo invece assumere la congiuntura in cui ci troviamo come leva attraverso la quale introdurre uno scarto di impostazione. Una congiuntura in cui fattori di continuità – la logica del capitalismo e le sue dinamiche estrattive, l'impianto coloniale che essa riproduce in qualsiasi cornice territoriale, la cannibalizzazione (per usare la terminologia di Nancy Fraser) che essa opera nei confronti di tutto ciò che sussiste in forme e modalità estranee alla logica del capitalismo – si combinano con fattori di discontinuità, prevalentemente legati all'intensificazione dei

sintomi della crisi ecosistemica e dell'incertezza che deriva dall'interazione delle sue conseguenze e all'effetto moltiplicatore che essa produce in relazione alle disuguaglianze già esistenti. Al punto che più osservatori parlano di un paradossale processo di rifeudalizzazione in cui va sfociando il capitalismo contemporaneo, sia sotto il profilo sociale, sia rispetto alle dinamiche socioeconomiche. Una rifeudalizzazione paradossale nel senso che non si tratta di un ritorno al passato, quanto piuttosto di un passaggio evolutivo di una formazione socioeconomica la cui dinamica produce le sue stesse rovine con cui ci troviamo a fare i conti: le rovine del capitalismo e della promessa di modernità enunciata dalle infrastrutture, di cui esso si avvale sempre più intensamente, ci circondano e invadono ogni sfera della nostra vita e di quella di tutti gli esseri viventi, siano esse le rovine della convivenza sociale democratica e della coesistenza pacifica delle diversità, delle forme del sentire legate alla struttura del simbolico con cui del mondo facciamo esperienza o ancora le rovine molto materiali degli ecosistemi ridotti a mero magazzino di risorse attingibili senza limite. Lavori di ricerca come quello illustrato qui da Peterlongo, in grado di scendere nelle stive della fabbrica-mondo, scardinando le retoriche di un mondo *frictionless* e dematerializzato grazie alle possibilità delle tecnologie dell'informazione, sono dunque preziosi sia per l'apporto di conoscenza che offrono, sia per la capacità che hanno di indicare temi e questioni che, nonostante vadano al di là del terreno specifico di indagine, vanno comunque richiamate e riproposte.

Al tempo stesso – e la ricerca di Peterlongo giustamente illustra in modo assai efficace questo aspetto, relativamente al suo specifico focus di indagine – il ruolo degli attori sociali non è quello di passivi epifenomeni di variabili strutturali inesorabilmente date, bensì quello di soggetti che nel fare esperienza delle circostanze materiali e immateriali del tempo in cui gli è dato vivere, elaborano forme e strategie per appropriarsi degli spazi materiali e immateriali che quelle circostanze pure dischiudono, per perseguire il progetto di vita cui ritengono di attribuire valore.

Accanto al percorso di ricerca, si è dunque sviluppata un'esplorazione più complessiva, che inevitabilmente si è intrecciata alla prima, facendo avanzare un'elaborazione che carsicamente emergeva in interventi vari, seminari, scambi informali. Difficile imbrigliarla qui in considerazioni che, nel momento stesso in cui vengono scritte assumono un aspetto definitivo e conchiuso che distorce la natura del tutto temporanea e aperta che invece questa riflessione ha tutt'ora.

Tuttavia, nella misura in cui possono offrire indicazioni utili per proseguire ulteriormente la ricerca sui temi affrontati da Gianmarco Peterlongo, può forse essere utile riprendere qualche frammento e qualche tema che tale riflessione ha portato in superficie, aspetti che in parte sono direttamente affrontati dall'analisi di Peterlongo e in parte chiamano in causa interrogativi, come dicevo, più generali e trasversali a diversi terreni empirici di ricerca.

L'indagine di Peterlongo si esercita su una delle più recenti manifestazioni del paradigma dell'*homo faber*, la figura che ha incarnato progetto di sviluppo della modernità fondata sulla concezione del mondo come "globo" controllabile e disponibile, una concezione nella quale si combinano un modello di conoscenza e una visione dell'attività umana le cui radici risalgono in secoli passati e che il capitalismo moderno ha catturato e tradotto in modo conforme alla propria logica di espansione. Nel mettere a fuoco, con la ricchezza e la solidità d'analisi dispiegate nelle pagine che precedono queste mie considerazioni, il segmento più vicino a noi di questa traiettoria storica, la discussione critica di Peterlongo chiama comunque in causa contraddizioni che affondano nella profondità storica di quella stessa traiettoria. Senza posture ingenue, e dunque senza accantonare la persistente centralità che l'esercizio dell'attività umana in forme socialmente e storicamente determinate, cioè il lavoro, continua a rivestire, questa analisi conduce ad affiancare sistematicamente all'indagine sulle condizioni attuali del lavoro umano e sulle sue trasformazioni, un'indagine sulle contraddizioni intrinseche a quel paradigma (l'*homo faber*) che è appunto alla base del concetto moderno (e occidentale) non solo di lavoro ma, più in generale, delle forme del fare e dell'organizzare in base alle quali è stata istituita la relazione col mondo. Nell'intreccio di questi due piani di ricerca e analisi critica prende forma così quella che cioè possiamo definire una concezione "ampia" del lavoro. Riprendo qui, traslandola, l'interpretazione in senso "ampio" del capitalismo (sempre la Fraser), vale a dire del capitalismo non come mero sistema economico, bensì come ordine sociale istituzionalizzato che alla riproduzione di quel sistema economico è indispensabile, poiché credo che per affrontare quell'intreccio di piani analitici sopra richiamato sia indispensabile appunto una concezione a sua volta "ampia" del lavoro, una concezione a partire dalla quale sia possibile, ad esempio, problematizzare la dicotomia tra produzione e riproduzione sociale e tematizzare la valenza antropologica (la componente soggettiva insieme a quella

oggettiva, direbbe Alain Supiot) che ha il lavoro e l'esperienza che ne fanno i soggetti.

Non sfuggendo a quell'intreccio di piani analitici – l'indagine sul "lavoro infrastrutturale", come lo definisce giustamente Peterlongo, e l'indagine sul paradigma dell'*homo faber* – e adottando una concezione "ampia" del lavoro, si può allora tentare di inoltrarsi nella labirintica questione della relazione, fondamentale e drammaticamente urgente, tra lavoro ed ecologia. Solamente muovendosi nelle ambivalenze, nelle contraddizioni e nella complessità che derivano dallo sforzo continuo di mettere in relazione quei due piani è possibile "stare col problema", evitando sia di chiudersi in uno specifico disciplinare che ignora lo sfondo (e il senso) delle questioni affrontate, sia di avallarne una de-politicizzazione sulla base della natura strettamente tecnica di esse, ma evitando anche scorciatoie intellettuali che suppongono soluzioni (tecnologiche o di altro genere) univoche e lineari alla complessità di quell'intreccio attraverso le quali, si suppone, ci si possa liberare del problema (il lavoro umano). Ecco dunque una direzione di sviluppo della ricerca cui la densità e la ricchezza dell'indagine qui presentata consentono di accedere assai ben attrezzati.

C'è poi un altro nucleo tematico, nel lavoro di Peterlongo, che possiede una potente trasversalità e che dunque vale la pena sottolineare perché possa ulteriormente gemmare e svilupparsi anche su altri terreni di ricerca. A partire da una solida lettura non deterministica del rapporto tra processi sociali e tecnologia, Peterlongo mette a fuoco la caratteristica *barocca* del lavoro nella cosiddetta gig-economy (ma che possiamo rintracciare anche al di fuori di quest'ultima). Tale caratteristica si rivela sia nell'insieme eterogeneo di pratiche sociali e di utilizzo dei dispositivi, alimentate da un ampio spettro di logiche, di volta in volta (o talvolta anche in sovrapposizione) opportunistiche, strumentali, di reciprocità o solidali; sia nel concreto rimescolamento (combinazione, ibridazione) di categorie che in altri momenti dell'evoluzione del capitalismo come ordine sociale istituzionalizzato sembravano definitivamente cristallizzate, in primo luogo la distinzione tra formale e informale ma anche quelle tra autonomia e subordinazione dell'impiego, oppure tra servizio pubblico e privato. Nella natura barocca di queste trasformazioni del capitalismo si manifesta un tema importante, peraltro fortemente intrecciato a quello appena sopra indicato, vale a dire la capacità dei soggetti di esprimere ed esercitare propri spazi d'azione, nell'ambito di una continua necessità di trasformazione cui l'ordine sociale istituzionalizzato è sottoposto.

La ricerca sul primo aspetto (le capacità di *voice* degli attori sociali) non può darsi ignorando il secondo (la costante trasformazione del capitalismo), e viceversa. "Stare col problema", per riprendere nuovamente l'espressione di Donna Haraway che ho usato anche prima, esige appunto di contribuire al lavoro collettivo di ricerca e costruzione della conoscenza cercando, oltre che di dare rigorosamente conto del reale, anche di cogliere tra le pieghe di quest'ultimo il possibile. Tenere insieme, sotto le proprie lenti analitiche, le trasformazioni delle forme di vita contemporanee *e* le capacità critiche (di varia natura ed intensità) che gli attori elaborano nel fare esperienza di quelle stesse trasformazioni, così come si è sforzato efficacemente di fare Gianmarco Peterlongo nella sua ricerca, mi pare un passaggio necessario per non condannare quel lavoro collettivo ad una mera replica dell'esistente.

Bibliografia

Abílio L.C.

2017 *Uberização do trabalho: subsunção real da viração*, «Passa Palavra», 19 (2): 1-18.

2020 *Digital Plataforms and Uberization: Towards the Globalization of an Administrated South?*, «Contracampo – Brazilian Journal of Communication», 39 (2): 2-15.

Ackroyd S., Thompson P.

1999 *Organizational misbehaviour*, London and New York, Sage Publications.

Addie J-P.D.

2021 *Urban Life in the Shadows of Infrastructural Death: From People as Infrastructure to Dead Labor and Back Again*, «Urban Geography», 42 (9): 1349-1361.

Airoldi M.

2022 *Machine habitus: toward a sociology of algorithms*, Cambridge and Medford, MA, Polity Press.

Akrich M., Bruno L.

1992 *A Summary of a Convenient Vocabulary for the Semiotics of Human and Nonhuman Assemblies*, in W. Bijker e J. Law (a cura di), *Shaping Technology/ Building Society Studies in Sociotecnical Change*, Cambridge, Mass, MIT Press: 259-264.

Alquati R.

1963 *Composizione del capitale e forza lavoro alla Olivetti*, «Quaderni Rossi», 3: 119-185.

Altenried M.

2021 *Mobile Workers, Contingent Labour: Migration, the Gig Economy and the Multiplication of Labour*, «Environment and Planning A: Economy and Space», 00 (0): 1-16.

Anders G.

2010 *L'uomo è antiquato* [1956], Torino, Bollati Boringhieri.

Antunes R.

2018 *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*, São Paulo, Boitempo Editorial.

Anwar M.A., Graham M.
2020 *Hidden Transcripts of the Gig Economy: Labour Agency and the New Art of Resistance among African Gig Workers*, «Environment and Planning A: Economy and Space», 52 (7): 1269-1291.
Arcidiacono D., Pais I., Piccitto G.
2021 *La qualità del lavoro nella platform economy: da diritto a servizio*, «Politiche Sociali», 1/2021: 75-98.
Aronowitz S.
2006 *Post-work: per la fine del lavoro senza fine*, Roma, DeriveApprodi.
Arvidsson A.
2020 *Changemaker?: il futuro industrioso dell'economia digitale*, Roma, Luca Sossella.
Athique A., Parthasarathi V. (a cura di)
2020 *Platform Capitalism in India*, Cham, Springer International Publishing.
Bagnasco A.
1986 *L'Altra metà dell'economia: la ricerca internazionale sull'economia informale*, Napoli, Liguori.
Baldwin C.Y., Woodard C.J.
2008 *The Architecture of Platforms: A Unified View*, «Harvard Business School Finance Working Paper», No. 09-034.
Barthes R.
1979 *Mythologies*, New York, Hill and Wang.
Beck U.
2000 *The Brave New World of Work*, London, Polity Press.
2001 *La società globale del rischio* [1986], Trieste, Asterios.
2006 *I Rischi della libertà: l'individuo nell'epoca della globalizzazione*, Bologna, il Mulino.
Beckert S.
2014 *Empire of Cotton. A Global History*, London, Pinguin Books.
Berger P.L., Luckmann T.
2002 *La realtà come costruzione sociale*, Bologna, il Mulino.
Betti E.
2016 *Gender and Precarious Labor in a Historical Perspective: Italian Women and Precarious Work between Fordism & Post-Fordism*, «International Labor and Working-Class History», 89: 64-83.
Bodei R.
2019 *Dominio e sottomissione: schiavi, animali, macchine, intelligenza artificiale*, Bologna, il Mulino.
Boltanski L., Chiapello E.
2014 *Il nuovo spirito del capitalismo* [1999], Milano, Mimesis.

Borghi V.
2002 *Esclusione sociale, lavoro ed istituzioni: una introduzione*, in V. Borghi (a cura di), *Vulnerabilità, inclusione sociale e lavoro*, Milano, Franco Angeli: 9-34.
2016 *Workers and the Global Informal Economy: Issues and Perspectives*, in S. Routh, V. Borghi (a cura di), *Workers and the global informal economy: interdisciplinary perspectives*, London and New York, Routledge Taylor & Francis Group: 220-233.
2021 *Capitalismo delle infrastrutture e connettività. Proposte per una sociologia critica del "mondo a domicilio"*, «Rassegna Italiana di Sociologia», 62 (3): 671-699.

Bottici C.
2012 *Filosofia del mito politico*, Torino, Bollati Boringhieri.

Brand U., Wissen M.
2021 *The Imperial Mode of Living: Everyday Life and the Ecological Crisis of Capitalism*, Brooklyn, Verso Books.

Braverman H.
1974 *Labour and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*, New York, Monthly Review Press.

Breman J., van der Linden M.
2014 *Informalizing the Economy: The Return of the Social Question at a Global Level,* «Development and Change», 45 (5): 920-940.

Brenner N., Peck J., Theodore N.
2010 *Variegated Neoliberalization: Geographies, Modalities, Pathways,* «Global Networks», 10 (2): 182-222.

Bruni A., Gherardi S.
2007 *Studiare le pratiche lavorative*, Bologna, il Mulino.

Burdett M.S.
2015 *Eschatology and the Technological Future*, New York and London, Routledge Taylor & Francis Group.

Burrell J., Fourcade M.
2021 *The Society of Algorithms,* «Annual Review of Sociology», 47 (1): 1-25.

Butler, S.
1872 *Erewhon*, Milano, Adelphi.

Calabrese, O.
2013 *Il neobarocco: forma e dinamiche della cultura contemporanea*, Firenze, La casa Usher.

Callon, M.
1986 *The Sociology of an Actor-Network: The Case of the Electric Vehicle*, in M. Callon, A. Rip, J. Law (a cura di) *Mapping the Dynamics of Science and Technology*, London, Palgrave Macmillan: 19-35.

Cant, C.
2020 *Riding for Deliveroo: Resistance in the new economy*, Cambridge, Polity Press.
Čapek, K.
2004 *R.U.R. (Rossum's Universal Robots)*, London and New York, Penguin Books.
Caronia, A.
2020 *Dal cyborg al postumano: biopolitica del corpo artificiale*, Milano, Meltemi.
Carr, M., Chen M.A., Tate J.
2000 *Globalization and Home-Based Workers,* «Feminist Economics», 6 (3): 123-142.
Casilli A.
2017 *Digital Labor Studies Go Global:Toward a Digital Decolonial Turn,* «International Journal of Communication», 11: 3934-3954.
2020 *Schiavi del clic: perché lavoriamo tutti per il nuovo capitalismo?,* Milano, Feltrinelli.
Casilli A., Torres-Cierpe J., De Stavola F., Peterlongo G.
2023 *Des GAFAM aux RUM. Plateformes et débrouille dans le Sud global,* «Pouvoirs», 185: 51-67.
Castel R.
1997 *Diseguaglianze e vulnerabilità sociale,* «Rassegna Italiana di Sociologia», 1: 41-56.
2015 *Incertezze Crescenti. Lavoro, Cittadinanza, Individuo,* Bologna, Editrice Socialmente.
2019 *Le metamorfosi della questione sociale: una cronaca del salariato*, Milano, Mimesis.
Castells M.
2003 *La nascita della società in rete*, Milano, Università Bocconi.
Castells M., Portes A.
1989 *World Underneath: The Origins, Dynamics and Effects of the Informal Economy*, in Portes A., Castells M., Benton L.A. (a cura di), *The Informal economy: studies in advanced and less developed countries*, Baltimore, Johns Hopkins University Press: 11-38.
Castoriadis C.
1987 *The Imaginary Institution of Society,* Cambridge, Mass., MIT Press.
Cetrulo A., Nuvolari A.
2019 *Industry 4.0: Revolution or Hype? Reassessing Recent Technological Trends and Their Impact on Labour,* «Journal of Industrial and Business Economics», 46 (3): 391-402.
Chacaltana J., Leung V., Lee M.
2018 *New Technologies and the Transition to Formality: The Trend towards e–Formality. Employment Policy Department*, ILO Working Paper No. 247, Geneva, International Labour Office.

Chai S., Scully M.A.
2019 *It's About Distributing Rather than Sharing: Using Labor Process Theory to Probe the "Sharing" Economy*, «Journal of Business Ethics», 159 (4): 943-960.
Chakrabarty D.
2004 *Provincializzare l'Europa*, Bologna, Meltemi.
Chen M.A.
2007 *Rethinking the Informal Economy: Linkages with the Formal Economy and the Formal Regulatory Environment*, Working Papers - United Nations, Department of Economics and Social Affairs, 46: 1-13.
Chicchi F.
2019 *Karl Marx: la soggettività come prassi*, Milano, Feltrinelli.
Chikofsky E.J., Cross J.H.
1990 *Reverse Engineering and Design Recovery: A Taxonomy*, «IEEE Software», 7 (1): 13-17.
Christensen C.M.
2000 *The innovator's dilemma: when new technologies cause great firms to fail*, New York, HarperBusiness.
Ciccarelli R.
2018 *Forza lavoro: il lato oscuro della rivoluzione digitale*, Roma, DeriveApprodi.
Cini L., Goldmann B.
2020 *Dal controllo alla mobilitazione. Le lotte dei ciclofattorini e dei facchini della logistica in Italia*, «Labour & Law Issues», 6: 1-34.
Cini L., Maccarrone V., Tassinari A.
2022 *With or without U(nions)? Understanding the diversity of gig workers' organizing practices in Italy and the UK*, «European Journal of Industrial Relations», 28 (3): 341-362.
Coletto D.
2019 *The Informal Economy*, in Orum A. M. (a cura di) *The Wiley Blackwell Encyclopedia of Urban and Regional Studies*, New Jersey, Wiley: 1-18.
Cordero K.H., Castro B. V.
2019 *Entre la precarización y el alivio cotidiano. Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito*, Quito, Friedrich-Ebert-Stiftung (FES-ILDIS) Ecuador.
Cottom McMillan T.
2020 *Where Platform Capitalism and Racial Capitalism Meet: The Sociology of Race and Racism in the Digital Society*, «Sociology of Race and Ethnicity», 6 (4): 441-449.
Cowan R.S.
1976 *The "Industrial Revolution" in the Home: Household Technology and Social Change in the 20th Century*, «Technology and Culture», 17 (1): 1-23.

Crawford K.
2021 *Né intelligente, né artificiale: il lato oscuro dell'IA*, Bologna, il Mulino.
Davis G. F., Sinha A.
2021 *Varieties of Uberization: How Technology and Institutions Change the Organization(s) of Late Capitalism*, «Organization Theory» 2 (1): 1-17.
de Certeau M.
2001 *L'invenzione del quotidiano* [1990], Roma, Edizioni Lavoro.
De Stavola F.
2020 *Potere, controllo e soggettività nelle piattaforme digitali di food delivery: un'analisi foucaultiana dell'app latinoamericana Rappi*, «Sociologia Del Lavoro», 158: 178-198.
De Stefano V.
2015 *The Rise of the «Just-in-Time Workforce»: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the «Gig-Economy»*, Conditions of Work and Employment Series No.71, Geneva, ILO.
Declich A.
2019 *Le aspettative finzionali: una nuova analisi della dinamica del capitalismo*, «Quaderni di Sociologia», 81(LXIII): 99-109.
Dejours C.
2021 *L'ingranaggio siamo noi. Lavoro e banalizzazione dell'ingiustizia sociale*, Milano, Mimesis.
Del Nido J.M.
2021 *Taxis vs. Uber: courts, markets, and technology in Buenos Aires*. Stanford, CA, Stanford University Press.
Delfanti A.
2019 *Machinic Dispossession and Augmented Despotism: Digital Work in an Amazon Warehouse*, «New Media & Society», 23 (1): 39-55.
Desmond M.
2014 *Relational Ethnography*, «Theory and Society», 43 (5): 547-579.
Diakopoulos N.
2014 *Algorithmic Accountability Reporting: On the Investigation of Black Boxes*, New York, Tow Center for Digital Journalism, Columbia University.
Diebold J.
1955 *Automation*, «Texile Research Journal», 25 (7): 635-640.
Doherty J.
2017 *Life (and limb) in the fast-lane: disposable people as infrastructure in Kampala's boda boda industry*, «Critical African Studies», 9 (2): 192-209.
Echeverría B.
1998 *La modernidad de lo barroco*, Tlalpan, Mexico, Ed. Era.
2008 *El ethos barroco y los indios*, «Revista de Filosofía "Sophia"», 2: 1-11.

Eglash R. (a cura di)
2004 *Appropriating technology: vernacular science and social power*, Minneapolis, University of Minnesota Press.

Eslami M., Karahalios K., Sandvig C., Vaccaro K., Rickman A., Hamilton K., Kirlik A.
2016 *First I "like" It, Then I Hide It: Folk Theories of Social Feeds*, «Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems», San José, California, ACM: 2371-2382.

Espeland W.
2016 *Reverse Engineering and Emotional Attachments as Mechanisms Mediating the Effects of Quantification*, «Historical Social Research / Historische Sozialforschung», 41 (2): 280-306.

Espeland W., Yung V.
2019 *Ethical Dimensions of Quantification*, «Social Science Information», 58 (2): 238-260.

Esping-Andersen G., Regini M. (a cura di)
2000 *Why Deregulate Labour Markets?*, Oxford, Oxford University Press.

Fisher M.
2018 *Realismo capitalista*, Roma, NERO.

FORLAC, ILO (programme for Formalization in Latin America and the Caribbean)
2014 *Employment formalization in Argentina: recent developments and the road ahead*, Geneva, ILO.

Fourcade M.
2017 *The Fly and the Cookie: Alignment and Unhingement in 21st-Century Capitalism*, «Socio-Economic Review», 15 (3): 661-678.
2021 *The Unbearable Rightness of Being Ranked*, «The British Journal of Sociology», 00(0): 1-4.

Fourcade M., Healy K.
2013 *Classification Situations: Life-Chances in the Neoliberal Era*, «Accounting, Organizations and Society», 38 (8): 559-572.

Fraser N.
2017 *La fine della cura: le contraddizioni sociali del capitalismo contemporaneo*, Milano, Mimesis.

Frey C.B., Osborne M.A.
2017 *The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerisation?*, «Technological Forecasting and Social Change», 114: 254-280.

Fuchs C.
2015 *The Digital Labour Theory of Value and Karl Marx in the Age of Facebook, YouTube, Twitter, and Weibo*, in Fisher E., Fuchs C. (a cura di), *Reconsidering Value and Labour in the Digital Age*, London, Palgrave Macmillan: 26-41.

Gaddi M.
2021 *Sfruttamento 4.0. Nuove tecnologie e lavoro*, Milano, Edizioni Punto Rosso.

Gago V.
2014 *La razón neoliberal: economías barrocas y pragmática popular*, Buenos Aires, Tinta Limón Ediciones.

Gago V., Mezzadra S.
2017 *A Critique of the Extractive Operations of Capital: Toward an Expanded Concept of Extractivism,* «Rethinking Marxism», 29 (4): 574-591.

Gainsfort S.
2019 *Airbnb città merce: storie di resistenza alla gentrificazione digitale*, Roma, DeriveApprodi.

Gandini A.
2019 *Labour Process Theory and the Gig Economy,* «Human Relations», 72 (6): 1039-1056.
2021 *L'età della nostalgia: populismo e società del post-lavoro*, Roma, Treccani.

Garza Toledo E., (a cura di)
2000 *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*, México, Colegio de México, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Universidad Autónoma Metropolitana, Fondo de Cultura Económica.

Ge Y., Knittel C.R., MacKenzie D., Zoepf S.
2016 *Racial and Gender Discrimination in Transportation Network Companies*. *Working Paper*. 22776, Cambridge, Mass, National Bureau of Economic Research.

Genosko G.
2017 *How to Lose to a Chess Playing Computer According to Jean Baudrillard,* «Lo Sguardo Rivista Di Filosofia», 23 (1): 253-261.

Gillespie T.
2014 *The Relevance of Algorithms*, in Gillespie T., Boczkowski P. J., Foot K. A. (a cura di), *Media technologies: essays on communication, materiality, and society*, *Inside technology*, Cambridge, Mass, MIT Press: 167-193

Gold T. B.
1989 *Guerrilla Interviewing Among the Getihu*, in Link Madsen E., Richard P., Pickowicz P. (a cura di), *Unofficial China: popular culture and thought in the People's Republic*, London, Routledge: 175-192.

GPFI (Global Partnership for Financial Inclusion)
2018 *G20 Policy Guide. Digitisation and informality: Harnessing digital financial inclusion for individuals and MSMEs in the informal economy*, Argentina, Global Partnership for Financial Inclusion - G20.

Graham M., Woodcock J.
2020 *The Gig Economy. A Critical Introduction*, Cambridge, Polity Press.

Gray M. L., Suri S.
2019 *Ghost Work: How to Stop Silicon Valley from Building a New Global Underclass*, Boston, Houghton Mifflin Harcourt.

Griesbach K., Reich A., Elliott-Negri L., Milkman R.
2019 *Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work*, «Socius: Sociological Research for a Dynamic World», 5 (1): 1-15.

Guttentag D.
2015 *Airbnb: Disruptive Innovation and the Rise of an Informal Tourism Accommodation Sector*, «Current Issues in Tourism», 18 (12): 1192-1217.

Haraway D.
1985 *A Cyborg Manifesto. Science, Technology and Socialist-Feminism in the Late Twentieth Century*, «Socialist Review», 80: 65-108

Harriss-White B.
2010 *Work and Wellbeing in Informal Economies: The Regulative Roles of Institutions of Identity and the State*, «World Development», 38 (2): 170-183.

Heimans J., Timms H.
2018 *New power: how movements build, businesses thrive, and ideas catch fire in our hyper-connected world*, New York, Doubleday.

Hickey S., Chronic Poverty Research Centre, University of the Western Cape, Programme for Land and Agrarian Studies
2007 *Adverse Incorporation, Social Exclusion and Chronic Poverty*, Chronic Poverty Research Centre.

Hilbert M., Lopez P.
2011 *The World's Technological Capacity to Store, Communicate, and Compute Information*, «Science», 332 (6025): 60-65.

Hinds P., Kiesler S.
1995 *Communication across Boundaries: Work, Structure, and Use of Communication Technologies in a Large Organization*, «Organization Science», 6 (4): 373-393.

Honneth A.
2010 *Capitalismo e riconoscimento*, Firenze, Firenze University Press.

Howcroft D., Bergvall-Kåreborn B.
2019 *A Typology of Crowdwork Platforms*, «Work, Employment and Society», 33 (1): 21-38.

Hunt A., Samman E.
2019 *Gender and the Gig Economy* (*Working Paper No. 546*), London, Overseas Development Institute.

Huws U.
2014 *Labor in the Global Digital Economy. The Cybetariat Comes to Age*, New York, Monthly Review Press.
2016 *Logged Labour: A New Paradigm of Work Organisation?*, «Work Organisation, Labour & Globalisation», 10 (1): 7-26.

Huws U., Spencer N., Sydral D., Holts K.
2017 *Work in the European Gig Economy: Research Results from the UK, Sweden, Germany, Austria, The Netherlands, Switzerland and Italy*, Brussell, Foundation for European Progressive Studies.

ILO (International Labour Office)
2006 *Recommendation R198 - Employment Relationship Recommendation, 2006 (No. 198)*, Geneva, International Labour Office.
2018 *Women and Men in the Informal Economy: A Statistical Picture (Third edition)*, Geneva, International Labour Office.
2019 *ILO Centenary Declaration for the Future of Work*, Geneva, International Labour Office.
2021 *World Employment and Social Outlook: The Role of Digital Labour Platforms in Transforming the World of Work*, Geneva, International Labour Office.

Into The Black Box
2018 *Manifesto di critica logistica*, «Zappruder», 46: 134-143.

Jeffries F.
2011 *Communication Commoning Amidst the New Enclosures: Reappropriating Infrastructure*, «Journal of Communication Inquiry», 35 (4): 349-355.

Jensen C. B., Morita A.
2015 Infrastructures as Ontological Experiments, «*Engaging Science, Technology, and Society*», 1: 81-87.

Karatzogianni A., Matthews J.
2020 *Platform Ideologies: Ideological Production in Digital Intermediation Platforms and Structural Effectivity in the "Sharing Economy"*, «Television & New Media», 21 (1): 95-114.

Karlsson J.
2012 *Organizational misbehaviour in the workplace: narratives of dignity and resistance*, New York, Palgrave Macmillan.

Kearney A.T., Visa Inc.
2018 *Digital Payments and the Global Informal Economy*, AT Kearny Inc. & Visa Inc.

Kellogg K.C., Valentine M.A., Christin A.
2020 *Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control*, «Academy of Management Annals», 14 (1): 366-410.

Kirsch S., Mitchell D.
2004 *The Nature of Things: Dead Labor, Nonhuman Actors, and the Persistence of Marxism*, «Antipode», 36 (4): 687-705.

Kitchin R.
2017 *Thinking Critically about and Researching Algorithms*, «Information, Communication & Society», 20 (1): 14-29.

Klapper L., Miller M., Hess J.
2019 *Leveraging Digital Financial Solutions to Promote Formal Business Participation*, Washington, World Bank.

Kuhn T.
1969 *La struttura delle rivoluzioni scientifiche*, Torino, Einaudi.

Lakemann T., Lay J.
2019 *Digital Platforms in Africa: The "Uberisation" of Informal Work*, «GIGA Focus | Africa», 7: 1-10.

Larkin B.
2013 *The Politics and Poetics of Infrastructure*, «Annual Review of Anthropology», 42 (1): 327-343.

Latour B.
1988 *Mixing Humans and Nonhumans Together: The Sociology of a Door-Closer*, «Social Problems», 35 (3): 298-310.

Lee C.K.
2019 The Social Question as the Struggle over Precarity: The Case of China, in Breman J., van der Linden M., Lee C.K., Harris K., *The Social Question in the Twenty-First Century. A Global View*, Oakland, University of California Press: 58-76.

Lee M.K., Kusbit D., Metsky E., Dabbish L.
2015 *Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers*, «Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems», Seoul, South Korea, ACM: 1603-1612.

Leszczynski A.
2020 *Digital Methods III: The Digital Mundane*, «Progress in Human Geography», 44 (6): 1194-1201.

Lobato R., Thomas J.
2015 *The informal media economy*, Cambridge, UK, Polity Press.

Lomnitz L. A.
1975 *Cómo sobreviven los marginados*, Città del Messico, Siglo Veintiuno Ed.

Maffesoli M.
1989 *La sociologia della vita quotidiana. Elementi di epistemologia*, «Studi di Sociologia», 27 (3): 316-331.

Magaudda P., Neresini F.
2020 *Gli studi sociali sulla scienza e la tecnologia*, Bologna, il Mulino.

Magone A., Mazali T. (a cura di)
2016 *Industria 4.0: uomini e macchine nella fabbrica digitale*, Milano, Guerini.

Marcus G.M.
1995 *Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography*, «Annual Review of Anthropology», 24: 95-117.

Marrone M.
2021 *Rights against the machine! Il lavoro digitale e le lotte dei rider*, Milano, Mimesis.

Marrone M., Peterlongo G.
2020 *Where platforms meet infrastructures: digital platforms, urban resistance and the ambivalence of the city in the Italian case of Bologna*, «Work Organisation, Labour & Globalisation», 14 (1): 119-135.

Marrone M., Peterlongo G., Pirina G.
2021 *La classe operaia va nel cyberspazio. Il capitalismo di piattaforma oltre i miti della digitalizzazione*, «Economia e Società Regionale», 39 (1): 127-151.

Marx K.
1964 *Frammento sulle macchine*, «Quaderni Rossi», 4: 289-300.
1980 *Il Capitale. Vol. 1*, Roma, Editori Riuniti.

Mazzotti M.
2015 *Per una sociologia degli algoritmi*, «Rassegna Italiana di Sociologia», 56 (3): 465-477.

Mbembe A.
2004 *Aesthetics of Superfluity*, Public Culture», 16 (3): 373-405.

McClure P.K.
2018 *"You're Fired," Says the Robot: The Rise of Automation in the Workplace, Technophobes, and Fears of Unemployment*, «Social Science Computer Review», 36 (2): 139-156.

Mcluhan M.
1964 *Understanding Media. The Extensions of Man*, Cambridge, Mass, MIT Press.

Mezzadra S.
2021 *Oltre il riconoscimento. Piattaforme digitali e metamorfosi del lavoro*, «Filosofia politica», (3): 487-502.

Mezzadra S., Neilson B.
2013 *Border as method, or, the multiplication of labor*, Durham, Duke University Press.
2019 *The politics of operations: excavating contemporary capitalism*, Durham, Duke University Press.

Milkman R., Elliott-Negri L., Griesbach K., Reich A.
2020 *Gender, Class, and the Gig Economy: The Case of Platform-Based Food Delivery*, «Critical Sociology», 00 (0): 1-16.

Moore P. V.
2019 *Quantified Self in Precarity: Work, Technology and What Counts*, London, Routledge.

Moro A., Rinaldini M.
2020 *Le conseguenze dell'innovazione tecnologica sulle forme di controllo del*

processo di lavoro in quattro "fabbriche 4.0", «Sociologia del Lavoro», 158: 96-117.

Morozov E.
2011 *The net delusion: the dark side of internet freedom*, New York, Public Affairs.

Mosco V.
2004 *The Digital Sublime: Myth, Power, and Cyberspace*, Cambridge, Mass, MIT Press.
2014 *To the cloud: big data in a turbulent world*, Boulder, Paradigm Publishers.
2017 *Becoming Digital: Towards a Post-Internet Society*, Bingley, Emerald Publishing Limited.

Mueller G.
2021 *Breaking Things at Work: The Luddites Are Right About Why You Hate Your Job*, Brooklyn, Verso Books.

Munck R.
2013 *The Precariat: A View from the South*, «Third World Quarterly», 34 (5): 747-762.

Neckel S.
2019 *The refeudalization of modern capitalism*, «Journal of Sociology», 55 (3): 472-486.

Neffa J.C.
2009 *Informalidad, empleo no registrado y empleo precario*, «Noveno Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires», Buenos Aires: CONICET.

Negroponte N.
1995 *Being digital*, London, Hodder & Stoughton.

Neilson B., Rossiter N.
2008 *Precarity as a Political Concept, or, Fordism as Exception*, «Theory, Culture & Society», 25 (7/8): 51-72.

Neto H.F.S., Pinheiro L.F., Ferreira Ferraz I.M.
2020 *O Pobre Na Mira Do Crédito: Assistência Social E Financeirização No Brasil*, «Perspectivas em Políticas Públicas», 13 (26): 229-261.

Noble D.F.
1999 *The Religion of Technology: The Divinity of Man and the Spirit of Invention*. Ed. with a new preface, New York, Penguin Books.

Nun J.
1969 *Superpoblación relativa, ejercito industrial de reserva y masa marginal*, «Revista Latinoamericana de Sociología», 5 (2): 1-43.

Nye D.E.
1994 *American Technological Sublime*, Cambridge, Mass, MIT Press.

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development)
2020 *COVID-19 in Latin America and the Caribbean: Regional Socio-Economic Implications and Policy Priorities. Policy Responses to Coronavirus (COVID-19)*, Parigi, OECD Publishing.

OECD, ECLAC (Economic Commission for Latin America and the Caribbean), CAF (Development Bank of Latin America), EC (European Commission)
2020 *Latin American Economic Outlook 2020: Digital Transformation for Building Back Better*, Parigi, OECD Publishing.

O'Neil C.
2016 *Weapons of math destruction: how big data increases inequality and threatens democracy*, New York, Crown.

Ong A.
2006 *Neoliberalism as exception: mutations in citizenship and sovereignty*, Durham, Duke University Press.

Orlikowski W. J., Scott S. V.
2008 *Sociomateriality: Challenging the Separation of Technology, Work and Organization*, «Academy of Management Annals», 2 (1): 433-474.

Orr J.E.
1996 *Talking about machines: an ethnography of a modern job*, Ithaca, ILR Press.

Oudshoorn N.E.J., Pinch T.
2008 *User-technology relationships: Some Recent Developments*, in Hackett E. J., Amsterdamska O., Lynch M., Wajcman J. (a cura di), *The handbook of science and technology studies*, Cambridge, Mass, MIT Press: 541-567.

Panzieri R.
1961 *Sull'uso capitalistico delle macchine nel neocapitalismo*, «Quaderni Rossi», 1: 5372.

Paoletti I.
2021 *Siate materialisti!*, Torino, Giulio Einaudi.

Pasquale F.
2015 *The black box society: the secret algorithms that control money and information*, Cambridge, Harvard University Press.

Pasquinelli M.
2015 *Italian Operaismo and the Information Machine*, «Theory, Culture & Society», 32 (3): 49-68.

Peck J., Phillips R.
2021 *The Platform Conjuncture*, «Sociologica», 14 (3): 73-99.

Perelman M.
2018 Precarious Labor, Inequality and Public Space. Trash Pickers and Ambulant Vendors in Buenos Aires, Argentina, in Low S. M. (a cura di), *The Routledge Handbook of Anthropology and the City*, London, Routledge: 41.54.

Pesole D.
2009 *L'economia sommersa frena l'Italia che produce*, «Il Sole 24 Ore», 28 giugno 2009.
Pfeiffer S., Suhpan A.
2015 «The Labouring Capacity Index: Living Labouring Capacity and Experience as Resources on the Road to Industry 4.0». *Working Paper* 2.
Phillips N.
2011 *Informality, Global Production Networks and the Dynamics of 'Adverse Incorporation'*, «Global Networks», 11 (3): 380-397.
Pirina G.
2022 *Connessioni globali. Una ricerca sul lavoro nel capitalismo delle piattaforme*, Milano, Franco Angeli.
Plantin J-C., Lagoze C., Edwards P.N., Sandvig C.
2016 *Infrastructure Studies Meet Platform Studies in the Age of Google and Facebook*, «New Media & Society», 20 (1): 293-310.
Polanyi K.
1957 *La grande trasformazione. Le origini economiche e politiche della nostra epoca*, Torino, Einaudi.
Pollock F.
1956 *Automation: A Study of Its Economic and Social Consequences*, New York, Frederick A. Praeger Publishers.
Purcell C., Brook P.
2020 *At Least I'm My Own Boss! Explaining Consent, Coercion and Resistance in Platform Work*, «Work, Employment and Society», 00 (0): 1-16.
Qadri R.
2021 *Platform Workers as Infrastructures of Global Technologies*, «Interactions», 28 (4): 32-35.
Qiu J.L.
2016 *Goodbye iSlave: a manifesto for digital abolition*. Urbana, Chicago: University of Illinois Press.
Qiu J.L., Gregg M., Crawford K.
2014 *Circuits of Labour: A Labour Theory of the IPhone Era*, «TripleC: Communication, Capitalism & Critique», 12 (2): 564-581.
Quijano A.
1972 *La constitución del "mundo" de la marginalidad urbana*, «Revista EURE», 2 (5): 89-106.
2014 *El trabajo al final del siglo XX*, in Quijano A., *Cuestiones y horizontes de la dependencia histórico-estructural a la colonialidad/descolonialidad del poder*, Buenos Aires, Ed. CLACSO: 263-284.
Randolph G., Galperin H.
2019 *New Opportunities in the Platform Economy: On-Ramps to Formalization*

in the Global South. The Future of Work and Education for the Digital Age, Japan, G20-Insights.

Revel J.
1998 *Jogos de escalas: a experiencia da microanalise*, Rio de Janeiro, Editora Fundação Getulio Vargas.

Revelli M.
2020 *Umano inumano postumano,* Torino, Einaudi.

Reyna V.H.
2018 *Ulrich Beck y el malestar del trabajo,* «»Sociològica», 33 (95): 93-124.

Rifkin J.
1995 *La fine del lavoro: il declino della forza lavoro globale e l'avvento dell'era post-mercato*, Milano, Baldini & Castoldi.

Rogaly B.
2009 *Spaces of Work and Everyday Life: Labour Geographies and the Agency of Unorganised Temporary Migrant Workers: Spaces of Work and Everyday Life,* «Geography Compass», 3 (6): 1975-1987.

Rosa H.
2010 *Accelerazione e alienazione: per una teoria critica del tempo nella tarda modernità*, Torino, Einaudi.

Rosenblat A., Levy K.E., Barocas S., Hwang T.
2017 *Discriminating Tastes: Uber's Customer Ratings as Vehicles for Workplace Discrimination: Customer Ratings and Workplace Discrimination,* «Policy & Internet», 9 (3): 256-279.

Rosenblat A., Stark L.
2016 *Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers,* «International Journal of Communication», 10/2016: 3758-3784.

Rossiter N.
2015 *Coded Vanilla: Logistical Media and the Determination of Action,* «South Atlantic Quarterly», 114 (1): 135-152.
2016 *Software, Infrastructure, Labor: A Media Theory of Logistical Nightmares*, New York, Routledge Taylor & Francis Group.

Routh S., Borghi V.
2016 *The idea of form, informality and aspirations of workers*, in Routh. S., Borghi V. (a cura di), *Workers and the global informal economy: interdisciplinary perspectives*, London, Routledge: 1-26.

Rouvroy A., Berns T.
2013 *Gouvernementalité algorithmique et perspectives d'émancipation: Le disparate comme condition d'individuation par la relation?,* «Réseaux», 177 (1): 163-196.

Ruggie J.G.
2021 *International Regimes, Transactions, and Change: Embedded Liberalism*

in the Postwar Economic Order, «International Organization», 36 (2): 379-415.

Sabeel R.K., Thelen K.
2019 *The Rise of the Platform Business Model and the Transformation of Twenty-First-Century Capitalism*, «Politics & Society», 47 (2): 177-204.

Salento A.
2012 *Finanziarizzazione e regolazione del lavoro: un'alternativa analitica alle vulgate del postfordismo*, Bologna, TAO Digital Library.

Salento A. (a cura di)
2018 *Industria 4.0: Oltre Il Determinismo Tecnologico*, Bologna, TAO Digital Library.

Sassen S.
1994 *The Informal Economy: Between New Developments and Old Regulations*, «The Yale Law Journal», 103 (8): 2289-2304.
2003 *Global cities and informal circuits*, in Ehrenreich B., Hochschild A.R. (a cura di), *Global woman: nannies, maids, and sex workers in the new economy*, New York, Metropolitan Books: 254-317.

Scott J.C.
2006 *Il dominio e l'arte della resistenza: i «verbali segreti» dietro la storia ufficiale*, Milano, Elèuthera.

Semi G., Tonetta M.
2020 *Marginal Hosts: Short-Term Rental Suppliers in Turin, Italy*, «Environment and Planning A: Economy and Space», 53 (7): 1630-1651.

Sennett R.
1998 *The corrosion of character: the personal consequences of work in the new capitalism*, New York, Norton.

Shapiro A.
2017 *The Urban Stack. A Topology for Urban Data Infrastructures*, «Tecnoscienza», 8 (2): 61-80.

Silverstone R., Haddon L.
1996 *Design and the Domestication of Information and Communication Technologies: Technical Change and Everyday Life*, in Mansell R., Silverstone R. (a cura di), *Communication by design: the politics of information and communication technologies*, Oxford, Oxford University Press: 44-74.

Simmel G.
1995 *La metropoli e la vita dello spirito*, Roma, Armando Editore.

Simone A.
2021 *Ritornello: "People as Infrastructure"*, «Urban Geography», 42 (6): 1-8.

Sopranzetti C.
2019 *(Im)Mobilizing Bangkok: Toward an Ethnography of Urban Circulation*, in Low S.M. (a cura di), *The Routledge handbook of anthropology and the city*, London, Routledge: 113-125.

Soto, H. de
1987 *El otro sendero: la revolución informal*, México, Ed. Diana.
Souza P.R., Tokman V.E.
1976 *The Informal Urban Sector in Latin America*, «International Labour Review», 114 (3): 355-366.
Srnicek N.
2017 *Platform capitalism*. Cambridge, UK, Polity.
Srnicek N., Williams A.
2015 *Inventing the future: postcapitalism and a world without work*, Brooklyn, Verso Books.
Stark D., Pais I.
2021 *Algorithmic Management in the Platform Economy*, «Sociologica», 14 (3): 47-72.
Streeck W.
2012 *How to Study Contemporary Capitalism?*, «European Journal of Sociology», 53 (1): 1-28.
Supiot A.
2020 *La sovranità del limite: giustizia, lavoro e ambiente nell'orizzonte della mondializzazione*, Sesto San Giovanni, Mimesis.
Taylor M.
2017 *Good Work: The Taylor Review of Modern Working Practices*, London, Department for Business, Energy & Industrial Strategy.
Thaler R.H., Sunstein C.R.
2008 *Nudge: improving decisions about health, wealth, and happiness*, New York, Penguin Books.
Thompson E.P.
1966 *The Making of the English Working Class*, New York, Vintage books.
Tribunale di Milano
2020 *Decreto No. 9/2020*. Sezione Autonoma Misure di Prevenzione - Tribunale di Milano [27 maggio 2020].
Tsing A.
2009 *Supply Chains and the Human Condition*, «Rethinking Marxism», 21 (2): 148-176.
Van Der Linden M.
2008 *Workers of the world: essays toward a global labor history*, Boston, Brill.
van Dijck, J., Poell T., De Waal M.
2019 *Platform society: valori pubblici e società connessa*, Milano, Guerini scientifica.
van Doorn N.
2017 *Platform Labor: On the Gendered and Racialized Exploitation of Low-Income Service Work in the 'on-Demand' Economy*, «Information, Communication & Society», 20 (6): 898-914.

van Doorn, N., Vijay D.
2021 *Gig Work as Migrant Work: The Platformization of Migration Infrastructure*, «Environment and Planning A: Economy and Space», 00 (0): 1-21.

Veen A., Barratt T., Goods C.
2019 *Platform-Capital's 'App-Elite' for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia*, «Work, Employment and Society», 00 (0): 1-19.

Walker C.R.
1958 *Life in the automatic factory*, «Harvard Business Review», 36 (1): 111-119.

Williams C.C., Horodnic I.A.
2017 *Regulating the Sharing Economy to Prevent the Growth of the Informal Sector in the Hospitality Industry*, «International Journal of Contemporary Hospitality Management», 29 (9): 2261-2278.

Williams C.C., Nadin S.
2012 *Work beyond Employment: Representations of Informal Economic Activities*, «Work, Employment and Society», 26 (2): 1-10.

Wood A.J.
2020 *Despotism on Demand. How Power Operates in the Flexible Workplace*, Ithaca, Cornell University Press.

Wood A.J., Graham M., Lehdonvirta V., Hjorth I.
2019 *Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy*, «Work, Employment and Society», 33 (1): 56-75.

Wood, A.J., Lehdonvirta V., Graham M.
2018 *Workers of the Internet Unite? Online Freelancer Organisation among Remote Gig Economy Workers in Six Asian and African Countries*, «New Technology, Work and Employment», 33 (2): 95-112.

Wood G.
2000 *Concepts and Themes: Landscaping Social Development*, «Social Development - SCOPE Papers», 9/2000: 1-28.

Woodcock J.
2017 *Working in Phones: Control and Resistance in Call Centres*, London, Pluto Press.
2020 *The Algorithmic Panopticon at Deliveroo: Measurement, Precarity, and the Illusion of Control*, «Ephemera», 20 (3): 63-95.
2021 *The Fight Against Platform Capitalism: An Inquiry into the Global Struggles of the Gig Economy*, London, University of Westminster Press.

Woodcock J., Johnson M.R.
2018 *Gamification: What It Is, and How to Fight It*, «The Sociological Review», 66 (3): 542-558.

Zhao E.J.
2019 *Digital China's informal circuits: platforms, labour and governance*, New York, Routledge.

RITRATTI / *collana di etnografie*

ISSN 2974-6701

Collana diretta da
Francesco Della Puppa e Giuliana Sanò

Comitato scientifico
Alfredo Alietti (Università di Ferrara)
Roberta Altin (Università di Trieste)
Alice Bellagamba (Università di Milano Bicocca)
Vando Borghi (Università di Bologna)
Olga Jubany (Universidad de Barcelona)
Aleksej Kalc (University of Primoska in Koper)
Russell King (University of Sussex)
Mirjam Milharčič Hladnik (University of Ljubljana)
Nicola Montagna (Middlesex University)
Berardino Palumbo (Università di Messina)
Domenico Perrotta (Università di Bergamo)
Giovanni Pizza (Università di Perugia)
Luca Queirolo Palmas (Università di Genova)
Bruno Riccio (Università di Bologna)
Devi Sacchetto (Università di Padova)
Pietro Saitta (Università di Messina)
Alvise Sbraccia (Università di Bologna)
Elisabeth Tauber (Libera Università di Bolzano)
Luca Trappolin (Università di Padova)
Francesca Vianello (Università di Padova)
Francesco Zanotelli (Università di Messina)

Comitato editoriale
Fabio Bertoni (Università di Cagliari)
Adriano Cancellieri (IUAV)
Andrea Caroselli (Università di Padova)
Giovanni Cordova (Università di Catania)
Davide Filippi (Università di Genova)
Paolo Gusmeroli (Università di Padova)
Francesco Iannuzzi (Università Ca' Foscari di Venezia)
Martina Lo Cascio (Università di Parma)
Claudia Mantovan (Università di Padova)
Francesco Miele (Università di Padova)
Pamela Pasian (Università di Padova)
Giorgio Pirina (Università Ca' Foscari di Venezia)
Valeria Piro (Università di Bologna)
Stefano Pontiggia (Accademia delle Belle Arti di Verona)
Andrea Priori (Fulda University of Applied Science)
Andrea Ravenda (Università di Torino)
Luca Rimoldi (Università di Milano Bicocca)
Cosimo Marco Scarcelli (Università di Padova)
Stefania Spada (Università di Bologna)
Giulia Storato (Università di Torino)
Angela Maria Toffanin (Università di Padova)

volumi pubblicati

1. Giovanni Cordova
Karim e gli altri
La gioventù tunisina dopo la Primavera
ISBN 979-12-5993-151-1

RITRATTI / *collana di etnografie* **2**

ISSN 2974-6701

L'espansione di servizi come Uber, Glovo o Didi ha ridisegnato in poco tempo molte delle nostre esperienze e pratiche sociali, tra cui il lavoro.
Frutto di un'etnografia multi-situata, condotta tra Italia e Argentina, questo volume è un viaggio nell'ingranaggio organico delle infrastrutture che chiamiamo piattaforme digitali.
Ne emerge un terreno ricco di contraddizioni e fratture, di scambi informali e tattiche quotidiane, uno scenario spesso paradossale e barocco. La piattaforma si presenta infatti come il più efficiente prodotto socio-tecnico del capitalismo digitale, eppure è anche sede di una rinnovata crescita di pratiche di sottrazione al controllo algoritmico. La gig-economy dovrebbe essere il futuro del (non) lavoro, e ciononostante riporta la contemporaneità del non contemporaneo fin nel cuore dell'Occidente, riproponendo persino forme di lavoro di tipo feudale.

Postfazione di Vando Borghi

Gianmarco Peterlongo ha conseguito il Dottorato di Ricerca in Sociologia e Ricerca Sociale presso l'Università di Bologna. Attualmente è ricercatore presso l'Università Statale di Milano, Dipartimento di Scienze Sociali e Politiche.

www.rosenbergesellier.it

9 791259 931917

EURO **16,00**