

Piattaforme digitali e territori di resistenza alla precarietà. Un'inchiesta sulla connettività dei riders di Foodora

Daniela Leonardi
Emiliana Armano
Annalisa Murgia

Il Territorio dello spazio logistico astratto

La nostra analisi si inserisce nel recente dibattito che ha posto l'attenzione sulla critica della logistica digitale e delle relazioni sociali sottese al *platform capitalism* (Srncicek 2016; Armano, Murgia e Teli 2017). Nell'intento di analizzare le relazioni sociali incorporate nelle piattaforme e le applicazioni digitali, proponiamo una riflessione sul sottile confine tra lavoro e attività. L'interazione tramite piattaforme richiede infatti solitamente la presenza di attività umane, le più varie, che concorrono e rendono possibile il lavoro effettivamente remunerato. In che modo il lavoro svolto tramite app e piattaforme online trasforma le condizioni e le soggettività del lavoro? E quali sono le modalità di resistenza, di neo-cooperazione e, prima ancora, di socialità che emergono in queste particolari comunità?

In termini metodologici, la ricerca è stata realizzata prevalentemente secondo un approccio qualitativo, attraverso un processo di conricerca (Alquati 1993), in cui sono stati condotti sia focus group sia interviste in profondità con giovani lavoratori e lavoratrici della sede torinese di Foodora (Leonardi 2017). Lo scopo della conricerca è quello di creare uno spazio collettivo in cui la narrazione delle singole esperienze può facilitare la presa di coscienza delle proprie prassi di fronte ai conflitti, delle contraddizioni insite nel proprio senso comune, come delle potenzialità e dei limiti delle proprie capacità d'agire.

Coerentemente con l'approccio metodologico, la nostra analisi ha posto l'accento non tanto sulla dimensione tecnologica del capitalismo digitale, quanto sulla questione relazionale e della informalità. Ci interessa riflettere sulla logica della connessione/disconnessione e sulle ambivalenze della connettività (Coin e Marrone 2018) e della produzione del soggetto neoliberale nella riterritorializzazione delle relazioni sociali (Armano, Risi e Mattiucci 2014). Nel *platform capitalism* la vita sociale e il lavoro vengono infatti riterritorializzati nello spazio intermedio della connettività, che appare svincolato dal controllo formale esterno, e ciò fa sì che diventi sempre più esteso, indefinito e dilatabile all'infinito in tutti i tempi e gli spazi attraversati dai soggetti. Nella trama della connettività, sono in particolare i confini del lavoro a diventare incerti e problematici e a nascondere un insieme di varie attività

I risultati dell'analisi condotta sul campo ci hanno consentito di rispondere alle nostre domande di ricerca, orientate da un approccio teorico che propone di leggere la condizione dei rider attraverso la nozione di ambivalenza della connettività logistica. Ciò che emerge dal singolo caso studio condotto nel contesto torinese restituisce a nostro avviso un'analisi capace di cogliere i processi in atto anche nell'ambito di altri contesti organizzativi e geografici.

Per quanto riguarda le modalità di relazione con il proprio lavoro in questi spazi digitali, il caso dei ri-

Daniela Leonardi is PhD candidate in Applied Sociology and Social Research Methodology at the University of Milan Bicocca. Her research interests include processes of subjectivation, conflicts and struggles in the workplaces with a co-research methodological approach.

d.leonardi@campus.unimib.it

Emiliana Armano, PhD in sociology at Department of Social and Political Sciences at the University of Milan, collaborates in research into informational capitalism, subjectivities, knowledge work and precariousness, with a social inquiry and co-research methodological approach. Her recent publications include the co-edited book (with A. Murgia & M. Teli) 'Platform Capitalism e confini del lavoro negli spazi digitali', Mimesis, 2017.

emi_armano@yahoo.it

Annalisa Murgia is associate professor at the Department of Social and Political Sciences of the University of Milan where is coordinating the ERC project *SHARE - Seizing the Hybrid Areas of work by Re-presenting self-Employment*. She recently co-edited the volumes 'Platform Capitalism e confini del lavoro negli spazi digitali' (with E. Armano & M. Teli, Mimesis, 2017) and 'Mapping Precariousness, Labour Insecurity and Uncertain Livelihoods: Subjectivities and Resistance' (with E. Armano & A. Bove, Routledge, 2017).

annalisa.murgia@unimi.it

der di Foodora ben illustra i processi di riterritorializzazione promossi dalla logistica, in cui le relazioni sociali si posizionano in uno spazio connettivo posto su di un piano intermedio tra la comunicazione digitale on line e quella vis à vis. Si conferma dunque di importanza la questione della riterritorializzazione nella quale i flussi della comunicazione codificata dal digitale si intrecciano con le relazioni sociali vive.

Emerge la centralità della riterritorializzazione nella connettività digitale, dell'aspetto relazionale e di come si configurano le dinamiche di alleanza e quelle di potere in un contesto lavorativo tecnologicamente mediato.

Se come tendenza, il modello organizzativo sotteso al lavoro on demand e alla gig economy è quello del lavoro 'freelancizzato' su scala

digitale, con la messa al lavoro della folla e la flessibilità massima dispiegata, nel lavoro socializzato dalle piattaforme è incorporata una componente informale di relazionalità con la tecnologia e l'organizzazione del lavoro, in cui il linguaggio e le qualità adattive più comuni – come il comunicare nel vivere sociale, o la conoscenza approfondita della viabilità della città in cui si vive – assumono vitale importanza nel contesto produttivo.

Nella connettività, infatti, le competenze contestuali e relazionali, così come la disponibilità continua resa possibile dal digitale, vengono richieste dalle imprese, ma né riconosciute né remunerate. Ciò è facilitato dal fatto che tale connettività costante sia svincolata dal controllo formale esterno, perché il controllo si esprime in forme sempre più interiorizzate, indefinite e dilatabili all'infinito, in tutti i tempi e gli spazi attraversati dai soggetti.

Nel territorio astratto creato dalla connettività aziendale è attraverso la connettography (Khanna 2016) e il digital management method (DMM) che si assiste a un generale aumento della capacità di controllo sulle singole fasi del processo lavorativo, grazie all'impiego di indicatori di performance e all'uso di tecniche algoritmiche capaci di misurare ogni singola mansione (Grappi 2006), sino alle posture del sé (Moore 2018). Tuttavia, se la connettività logistica resa possibile dal digitale costituisce un'inedita forma di controllo pervasivo, essa contemporaneamente, a certe condizioni, può essere agita e rovesciata di segno dai soggetti e diventare una modalità di comunicazione e (seppur precaria) forma di autorganizzazione (Cuppini, Frapporti e Pirone 2015).

L'algoritmo come campo di battaglia: modalità di resistenza

Nel nostro caso di studio, la tecnologia assume alla funzione di strumento di controllo dei lavoratori e delle lavoratrici (l'algoritmo misura le prestazioni, è necessario loggarsi per iniziare il turno, altrimenti non si attiva l'applicazione necessaria per svolgere le consegne, e da quel momento i rider sono costantemente geolocalizzati). Allo stesso tempo, però, gli attori sociali possono utilizzare i mezzi tecnologici anche a proprio favore e mobilitarsi per ottenere il miglioramento delle proprie condizioni lavorative. Per far questo devono entrare in relazione tra loro, discutere, ragionare insieme, creare delle strategie. Da qui l'importanza di porre l'accento sulla dimensione relazionale.

Riteniamo significativo sottolineare che i rider intervistati si sono conosciuti prima virtualmente nel territorio della connettività – entrando a far parte, al momento dell'assunzione, di una chat aziendale istituita dai responsabili – e solo successivamente si sono conosciuti di persona.

[Avevamo] un gruppo di WhatsApp fatto dai capi dove venivamo inseriti all'atto dell'assunzione, con cui loro coordinavano un po' il lavoro durante i turni, la possibilità di esporre dei problemi in tempo reale durante il turno. Quando poi la chat ha cominciato a crescere noi abbiamo cominciato anche a conoscerci virtualmente tramite quella chat poi ci rincontravamo per strada, ci riconoscevamo dalle divise [E_25].

Il fatto di non conoscersi personalmente, ma soltanto attraverso la chat legata a Foodora, non ha tuttavia impedito a lavoratori e lavoratrici di interessare dei rapporti personali, di costruire una comunità

e di attivare processi di aggregazione e confronto che sono in seguito sfociati nelle mobilitazioni volte a migliorare le proprie condizioni di lavoro.

«Eh sì, è particolare, ha creato una socialità strana, che però poi si è consolidata. Credo di poter dire che uno dei meriti di questa piccola lotta sia di aver creato proprio una comunità forte [D_29].»

Nel momento in cui alcuni lavoratori hanno deciso di avviare un dialogo tra colleghi, questi hanno utilizzato a proprio vantaggio il fatto di essere tutti inseriti nella medesima chat; hanno preso tutti i numeri telefonici dei rider, escludendo i responsabili, e ne hanno creato un'altra ad uso esclusivo di lavoratori e lavoratrici.

«Abbiamo creato il gruppo che si chiamava "Foodora rimborso danni", che si basava sul cercare di ottenere qualche rimborso per quanto riguardava la manutenzione delle bici, è da lì che poi è sfociato tutto. La protesta poi da lì è cresciuta piano piano ed è arrivata a questi livelli. La nostra forza secondo me è stata quella di aver fatto gruppo perché bene o male eravamo fermamente convinti di voler ottenere un cambiamento, di voler fare il cambiamento. Ed è questo che secondo me ci ha permesso di andare al di fuori dell'amicizia virtuale [E_25].»

Sono diverse le strategie che consentono a lavoratori e lavoratrici di utilizzare a proprio vantaggio gli stessi strumenti tecnologici usati dall'azienda. In mancanza di mezzi di comunicazione ufficiali – i responsabili non utilizzavano né email, né lettere cartacee – i rider hanno ad esempio rapidamente imparato a conservare gli screenshot delle conversazioni, al fine di tutelarsi:

«Io ho fatto una bella raccolta di screenshot, ho conservato tutto [E_25].»

Un gruppo di lavoratori ha attualmente intrapreso una causa legale contro l'azienda per violazione della privacy, in quanto fornire comunicazioni a singoli lavoratori per mezzo della chat collettiva era la prassi.

I lavoratori, inoltre, contestano all'azienda la costante geolocalizzazione a cui sono sottoposti e il fatto di dover usare il proprio cellulare personale per lavorare. A causa di ciò, ad esempio, hanno dovuto non solo scaricare l'applicazione, ma anche fornire i propri dati personali ai ristoranti associati al servizio e ai clienti che effettuano gli ordini di consegna a domicilio.

L'utilizzo della chat aziendale, in cui i messaggi vengono recapitati a tutti i membri della chat, a prescindere che siano o meno i diretti interessati del contenuto del messaggio, ha fatto sì che il gruppo di WhatsApp diventasse un luogo di espressione dei malesseri dei lavoratori, una sorta di strumento virtuale per "lavare i panni sporchi in pubblica piazza".

«Quando c'era la chat ufficiale sono venute fuori delle dinamiche spiacevoli per cui, visto che non c'era un'azienda fisica o dei momenti fisici dove potersi incontrare, noi rider con i superiori... a un certo punto ha cominciato a diventare una sorta di piazza, dove poter esprimere i propri malcontenti o le proprie obiezioni su determinate scelte e determinate dinamiche [...] Era l'unico momento in cui diciamo poterci parlare collettivamente e virtualmente. Lì potevi parlare con l'ultimo stronzo in ufficio fino al general manager di Foodora Italia [H_27].»

Emerge la centralità della riterritorializzazione nella connettività digitale, dell'aspetto relazionale e di come si configurano le dinamiche di alleanza e quelle di potere in un contesto lavorativo tecnologicamente mediato.

Il fatto che i lavoratori e le lavoratrici di Foodora abbiano creato un loro gruppo WhatsApp alternativo a quello aziendale per coordinarsi e poter discutere liberamente, e senza temere ripercussioni, mostra l'ambivalenza delle piattaforme online, così come le opportunità di azione che i soggetti possono mettere in atto per ricavare dei margini di manovra in quello che, fino a poco tempo fa, era stato il principale strumento aziendale di controllo.

Il caso di Foodora ci pone di fronte a un insieme di nodi rilevanti. Ci sollecita a riflettere sulle forme

di resistenza della soggettività precaria, sulle modalità con cui tali forme possono darsi, sull'abilità espressa dai lavoratori e dalle lavoratrici nell'utilizzo a loro vantaggio degli strumenti tecnologici atti al controllo e sulla capacità di rovesciare di segno la connettività costituendo territori di resistenza ridisegnati dal platform urbanism.

E la sfida che essi pongono non è a nostro avviso principalmente di tipo regolativo, ma soprattutto di tipo interpretativo. Il tema generale delle forme di soggettivazione maturate all'interno della mobilitazione che ha visto protagonisti questi lavoratori, gli aspetti peculiari legati alla riterritorializzazione e al neo-mutualismo, così come il focus sulla dimensione relazionale restano nodi su cui interrogarsi, anche in altri contesti, al fine di cogliere le trasformazioni future e quelle già in atto nel mondo del lavoro mediato da piattaforme.

References

- Alquati, R. (1993) *Per fare conricerca*. Torino: Velleità alternative.
- Armano, E., Murgia, A., Teli, M. (2017) *Platform capitalism e confini del lavoro negli spazi digitali*. Milano: Mimesis.
- Armano, E., Risi, E., Mattiucci, C. (a cura di) (2014) *Precariousness and spaces in digital society*, lo Squaderno 31.
- Coin, F., Marrone, M. (2018) Ambivalence. Luci e ombre del lavoro digitale. *Economia e società regionale* 1, 25-35.
- Cuppini, N., Frapporti, Pirone, M., (2015) Logistics struggles in the Po valley region: Territorial transformations and processes of antagonistic subjectivation. *South Atlantic Quarterly* 114(1), 119-134.
- Grappi, G. (2016) *Logistica*. Roma: Ediesse.
- Khanna, P. (2016) *Connectography*, Roma: Fazi Editore.
- Leonardi, D. (2017) Macchine e Lavoro. Intervento al seminario *Macchine viventi e vite macchiniche: per la critica dell'innovazione capitalistica*: <http://hobo-bologna.info/2017/01/28/macchine-viventi-e-vite-macchiniche-per-la-critica-dellinnovazione-capitalistica/>.
- Moore, P. (2018) The Quantified Self in Precarity: Work, Technology and What Count. *Advances in Sociology series*. Abingdon, Oxon: Routledge.
- Smicek, N. (2016) *Platform capitalism*. London: Polity Press.