

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

**DOTTORATO DI RICERCA IN  
SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE**

Ciclo XXXIV

**Settore concorsuale:** 14/D1

**Settore disciplinare:** SPS/09

**L'INFRASTRUTTURA BAROCCA DEL LAVORO DI PIATTAFORMA.**

**UN'ETNOGRAFIA MULTI-SITUATA**

**Candidato:** Gianmarco Peterlongo

**Coordinatore del Dottorato**

Ch.mo Prof. Antonio Maturo

**Supervisore**

Ch.mo Prof. Vando Borghi

**Esame finale anno 2022**

# INDICE

## **INTRODUZIONE: UNA RICERCA SU PIATTAFORME, INFRASTRUTTURE E LAVORO 6**

<b>I - PIATTAFORME, INFRASTRUTTURE E LAVORO: I TEMI DELLA RICERCA</b>	<b>6</b>
<b>II - LA RICERCA SUL CAMPO: ASPETTI METODOLOGICI E TECNICI DELL'INDAGINE</b>	<b>20</b>

## **CAPITOLO 1: TECNOLOGIA E SOCIETÀ 42**

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>42</b>
<b>1.1 UMANI, MACCHINE E TECNOLOGIA</b>	<b>43</b>
<b>1.2 IL GOVERNO DEI NUMERI: QUANTIFICAZIONE E CAPITALISMO</b>	<b>46</b>
<b>1.3 OPERAI E MACCHINE</b>	<b>53</b>
<b>1.4 MACCHINE E FANTASCIENZA</b>	<b>58</b>
<b>1.5 DIMENTICARE McLuhan: INFRASTRUTTURE CYBORG</b>	<b>65</b>
<b>1.6 TECNOLOGIA E PROSPETTIVA RELAZIONALE: GLI STS</b>	<b>68</b>
<b>CONCLUSIONE</b>	<b>72</b>

## **CAPITOLO 2: LA DIGITALIZZAZIONE TRA REALTÀ E MITI 73**

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>73</b>
<b>2.1 DIGITALIZZAZIONE E INDUSTRIA 4.0</b>	<b>74</b>
<b>2.2 PROPAGAZIONE DIGITALE</b>	<b>79</b>
<b>2.3 MITO E TECNOLOGIA</b>	<b>83</b>
2.3.1 MITO DIGITALE	86
<b>2.4 QUANDO IL BOSS È UN ALGORITMO</b>	<b>90</b>
<b>CONCLUSIONE</b>	<b>96</b>

## **CAPITOLO 3: LAVORARE PER UNA APP 98**

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>98</b>
<b>3.1 IMPATTI DELLA DIGITALIZZAZIONE SUL LAVORO NELL'ECONOMIA DI PIATTAFORMA</b>	<b>98</b>
3.1.1 PERVASIVITÀ DI NUMERI E MISURE	105
3.1.2 INTENSIFICAZIONE DEL LAVORO	112
3.1.3 ASIMMETRIE INFORMATIVE	117
<b>3.2 INFRASTRUTTURE DI DISEGUAGLIANZA</b>	<b>121</b>
<b>CONCLUSIONE</b>	<b>127</b>

## **CAPITOLO 4: RIAPPROPRIAZIONI ALGORITMICHE 129**

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>129</b>
<b>4.1 RIAPPROPRIAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE</b>	<b>130</b>
<b>4.2 FORME PREDATORIE DI RIAPPROPRIAZIONE</b>	<b>133</b>

4.2.1 TUTTI CONTRO TUTTI: I BOT DELLE PIATTAFORME	133
4.2.2 CAPORALATO DIGITALE	139
4.2.2a Il processo a Uber Eats e FRC	140
4.2.2b Sfruttamento e imprenditorialità di piattaforma nelle flotte di Uber	141
4.2.3 MERCATO NERO DEGLI ACCOUNT E TRUFFE	143
<b>4.3 RIUSI DELLE PIATTAFORME</b>	<b>145</b>
4.3.1 SOCIAL MEDIA	146
4.3.1a Chat di gruppo tra i rider	146
4.3.1b Escuela para Uber	148
4.3.2 TATTICHE DIGITALI	150
4.3.2a Tattiche per la scelta delle corse	150
4.3.2b Tattiche e riusi di tools digitali tra i driver di Uber	152
4.3.2c Il lavoro di straforo dei rider	154
4.3.3 DIGITAL STRIKE	159
<b>4.4 I VERBALI SEGRETI DEL CAPITALISMO DI PIATTAFORMA</b>	<b>161</b>
<b>4.5 IL SOGNO DISTOPICO È (ANCORA) INCOMPIUTO</b>	<b>163</b>
<b>CONCLUSIONE</b>	<b>166</b>

## **CAPITOLO 5: LAVORO E SOCIETÀ** **167**

---

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>167</b>
<b>5.1 IL LAVORO NEL FORDISMO</b>	<b>167</b>
<b>5.2 IL LAVORO NELLA SOCIETÀ DEL RISCHIO</b>	<b>171</b>
<b>5.3 NEOLIBERALIZZAZIONE IN AMERICA LATINA</b>	<b>179</b>
<b>5.4 IL LAVORO DI PIATTAFORMA</b>	<b>185</b>
<b>5.5 IL LAVORO DIGITALE E IL <i>PLATFORM BUSINESS MODEL</i></b>	<b>191</b>
<b>5.6 GIG-ECONOMY: CLASSIFICAZIONI A CONFRONTO</b>	<b>196</b>
<b>5.7 PIATTAFORME: MERCATI, ECOSISTEMI, INFRASTRUTTURE.</b>	<b>201</b>
<b>CONCLUSIONE</b>	<b>206</b>

## **CAPITOLO 6: CONTINUITÀ E DISCONTINUITÀ NEL CAPITALISMO DELLE PIATTAFORME** **207**

---

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>207</b>
<b>6.1 PENSARE IL CAPITALISMO</b>	<b>208</b>
<b>6.2 PIATTAFORME ESTRATTIVE</b>	<b>213</b>
<b>6.3 INFORMALIZZAZIONE DELL'ECONOMIA</b>	<b>218</b>
<b>6.4 CIRCUITI INFORMALI DELLE PIATTAFORME</b>	<b>225</b>
<b>6.5 ESERCITO DIGITALE DI RISERVA</b>	<b>231</b>
<b>6.6 SUSSUNZIONE <i>DA VIRACÃO</i> ED ETHOS BAROCCO</b>	<b>236</b>
<b>CONCLUSIONE</b>	<b>241</b>

## **CAPITOLO 7: PIATTAFORME BAROCHE** **243**

---

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>243</b>
<b>7.1 REGOLAZIONI INFORMALI</b>	<b>244</b>

7.1.1 LO STRANO CASO DI DON UBERTO	244
7.1.2 INFORMALITÀ E VULNERABILITÀ TRA I <i>CHOFERES</i> DI BUENOS AIRES	248
7.1.3 LA GRANDE <i>DEUDA</i>	251
7.1.4 REGOLAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL <i>FOOD DELIVERY</i>	255
7.1.5 WORKPLACE INFORMALI: <i>THIS IS MY OFFICE!</i>	261
<b>7.2 CIRCUITI INFORMALI</b>	<b>264</b>
7.2.1 MILLE E UN MODO PER GUADAGNARE CON ÜBER	265
<b>7.3 INFORMALITÀ O MICROIMPRENDITORIALITÀ</b>	<b>270</b>
<b>7.4 INFRASTRUTTURE BAROCHE</b>	<b>273</b>
<b>CONCLUSIONE</b>	<b>278</b>
<b><u>CAPITOLO 8: L'ECONOMIA DIGITALE DEL «MONDO A DOMICILIO»</u></b>	<b><u>279</u></b>
<b>INTRODUZIONE</b>	<b>279</b>
<b>8.1 DISEGUAGLIANZE E NUOVE SERVITÙ</b>	<b>280</b>
8.1.1 <i>HIRE &amp; FIRE!</i> PIATTAFORME, SURPLUS E L'INCORPORAZIONE AVVERSA	282
8.1.2 COMPOSIZIONE SOCIALE, LAVORO MIGRANTE E <i>VIRAÇÃO</i>	289
8.1.3 ANATOMIA DELLE RELAZIONI USERS-PROVIDERS NELLA <i>LAST-MILE LOGISTIC</i>	297
<b>8.2 PANDEMIA E <i>GIG-ECONOMY</i></b>	<b>304</b>
8.2.1 COVID E ÜBER A BUENOS AIRES	305
<b>8.3 PIATTAFORME: LE INFRASTRUTTURE DEL MONDO A DOMICILIO</b>	<b>309</b>
<b>CONCLUSIONE</b>	<b>314</b>
<b><u>CONCLUSIONI GENERALI</u></b>	<b><u>315</u></b>
<b><u>APPENDICI</u></b>	<b><u>322</u></b>
<b><u>BIBLIOGRAFIA</u></b>	<b><u>332</u></b>

## Abstract

Negli ultimi anni molti studiosi si sono interrogati sul ruolo delle piattaforme digitali nei mercati economici e nell'organizzazione del lavoro. Secondo un'ampia letteratura, le piattaforme *lean* possono essere concepite come infrastrutture tecnologiche ed economiche. Si tratta di sistemi tecnici basati su una configurazione gerarchizzata del processo lavorativo governata da asimmetrie informative e standard valutativi opachi, ma anche di organizzazioni economiche di intermediazione che fanno leva su un surplus di lavoratori e lavoratrici e sulla loro *misclassification* come contraenti indipendenti. Focalizzare lo sguardo sulle infrastrutture significa riconoscere la natura relazionale di questi oggetti sociotecnici, esplorando così anche l'uso e l'interpretazione delle tecnologie algoritmiche da parte dei lavoratori. Gli impatti del taylorismo digitale sul lavoro sono ben noti tra gli studiosi, ma c'è ancora relativamente poca letteratura che discute le possibilità di agency - soprattutto a livello individuale - nella *gig-economy*. Guardando all'uso quotidiano delle tecnologie digitali, questo contributo mira ad analizzare le forme di agency espresse dai *platform workers* nel settore della logistica dell'ultimo miglio. La ricerca si basa su un'etnografia multi-situata del lavoro di piattaforma condotta in due paesi molto distanti tra loro e riguardante due diversi servizi urbani di piattaforma: il settore del *delivery* in Italia (Bologna, Torino) e quello del *ride-hailing* in Argentina (Buenos Aires). Nonostante le differenze, il lavoro di campo ha mostrato diverse continuità tra i contesti geografici. In primo luogo, le tecnologie digitali giocano un ruolo ambivalente nell'ambiente di lavoro. Se da un lato la tecnologia è usata dalle aziende per intensificare e soggiogare ulteriormente il lavoro, dall'altro è anche uno strumento che può essere impiegato per sostenere i bisogni dei lavoratori. Sia nel *ride-hailing* che nelle piattaforme di *food-delivery*, i lavoratori esprimono la loro agency condividendo pratiche di rimaneggiamento e tattiche per aggirare il despotismo algoritmico dentro e fuori dall'app, facendo emergere quindi forme di riappropriazione delle infrastrutture. In secondo luogo, l'agency può essere espressa anche da pratiche economiche informali. Il lavoro sul campo ha portato alla luce una miriade di attività economiche sviluppate ai confini dell'economia di piattaforma, anche se le imprese proprietarie di piattaforme spesso si presentano come agenti formalizzanti. Mostrando esempi da entrambi i casi di studio, le piattaforme intersecano vivacemente le economie informali urbane e alimentano circuiti informali di lavoro, come evidenziato dall'elevata presenza di scambi illeciti (ad esempio, mercati degli account, vendita di software di hacking e truffe). 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 tutelati e insicuri a una massa di lavoratori-usa-e-getta disponibile al sottoimpiego. In conclusione, le piattaforme vengono definite come infrastrutture barocche, concependo il *barocco* come la natura complessa e ibrida dell'azione che mescola attività formali con attività informali, entità umane con entità non umane, pratiche di sfruttamento con agency dei lavoratori e forme di neoliberalismo dal basso con pratiche di reciprocità tra pari.

Ora ha quest'altro lavoro. Non si richiede creatività né intelligenza - ma neanche spirito cooperativo. Vigè un'unica regola: il Deliverator va a testa alta e vi consegna la pizza in trenta minuti, altrimenti potete non pagare, ammazzarlo, prendergli l'auto e fargli causa. Il Deliverator fa questo mestiere da sei mesi - una durata niente male per la sua media - e non ha mai consegnato una pizza in più di ventuno minuti.

Ah, prima si litigava spesso per i tempi di consegna. [...] Non è più successo. Il recapito della pizza è ora un'industria di prim'ordine. Un'industria ben organizzata. C'è gente che, per imparare il mestiere, ha frequentato l'Università di CosaNostra Pizza per quattro anni. Sono arrivati dall'Abkazia, dal Ruanda, da Guanajuato, dal New Jersey del Sud, senza sapere scrivere una frase in inglese, e sono usciti che conoscevano la pizza più di quanto un beduino conosca la sabbia. E hanno studiato il problema; prodotto grafici sulla frequenza delle liti alle entrate delle case; realizzato collegamenti con i Deliverator pivellini per registrare e poi analizzare le tecniche di discussione, gli istogrammi sull'intonazione della voce, le particolari strutture grammaticali utilizzate dai borghesi bianchi dei residenclave di serie A. [...]

Ma non lavorerebbe per CosaNostra Pizza a nessun'altra condizione. Sapete perché? Perché c'è un che di affascinante nel mettere la propria vita in gioco. È come essere un kamikaze. La mente è serena. Gli altri - commessi di supermercati, giratori di hamburger, ingegneri di software, tutta quella serie di mestieri insignificanti che costituiscono la Vita in America - si basano sulla competizione pura e semplice. L'importante è girare gli hamburger ed eliminare i difetti dalle sub-routine meglio e più rapidamente di quanto non faccia il compagno di liceo due isolati più in là, perché siamo sempre in competizione e la gente ci fa caso a queste cose. Che abitudine del cazzo. Per CosaNostra Pizza non esiste competizione. Va contro l'etica della Mafia. Tu non ti impegni nel lavoro perché sei in gara con uno che sta compiendo la tua stessa operazione in fondo alla via. Ti impegni perché hai tutto in gioco.

Neal Stephenson, 1992, *Snow Crash*

## **Introduzione: una ricerca su piattaforme, infrastrutture e lavoro**

### **I - Piattaforme, infrastrutture e lavoro: i temi della ricerca**

Nell'ultimo decennio 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 fino 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 (Dijck et al., 2019). La pandemia da Covid-19, ancora in corso, ha ulteriormente mostrato quanto le attività sociali siano sempre più dipendenti da infrastrutture e piattaforme digitali e quanto la distinzione tra mondo reale e mondo virtuale 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 (Burrell & Fourcade, 2021). Per molti versi le previsioni distopiche che intercetteremo in una certa letteratura d'evasione nel corso dell'elaborato sono state in grado di anticipare la realtà. Le GAFAM nel contesto euro-statunitense e le BATX<sup>1</sup> 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. Senza di loro, l'intero ecosistema crollerebbe e così come gran parte delle pratiche umane quotidiane non sarebbero possibili. Nutrite da questo ecosistema digitale e dalle opportunità finanziarie che ne derivano, nascono costantemente nuove piattaforme digitali alla ricerca di mercati da conquistare e di modi di infrastrutturarsi nelle abitudini sociali, nei consumi e nei comportamenti. Attualmente ognuno di noi può compiere facilmente svariate azioni quotidiane che si snodano tramite piattaforme digitali: partecipare a una videoconferenza su Zoom, seguire una lezione su Teams, contattare un conoscente su Facebook, ascoltare un brano su Spotify, prenotare un alloggio per le vacanze con AirBnb, ordinare una pizza a domicilio con Deliveroo, muoversi in taxi con Uber, acquistare un libro su Amazon, assumere

---

<sup>1</sup> Le BATX sono le corrispettive asiatiche delle *big five* Google, Apple, Facebook, Amazon e Microsoft (GAFAM) e cioè: Baidu, Alibaba, Tencent e Xiaomi.

un collaboratore domestico con Helpling, etc. 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 (Borghi, 2019). 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<sup>2</sup>), 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 il mondo può essere ordinato a domicilio; tutto ciò, per giunta, all'insegna della sostenibilità ambientale e della democrazia economica. Nel mezzo 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 dell'uomo, 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 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. Lo strumento per indagare questo oggetto, come discuteremo approfonditamente nel prossimo paragrafo, è un'indagine etnografica che si sviluppa nella quotidianità del lavoro di piattaforma in due contesti ben differenti, Italia e Argentina, al fine di individuare le continuità che oggi segnano su scala globale il fenomeno della *gig-economy* e le condizioni di lavoro di chi ne è impiegato. Il lavoro infrastrutturale osservato nella ricerca è quello della cosiddetta *last-mile logistic* [logistica dell'ultimo miglio] via app e i due casi riguardano nello specifico le piattaforme di trasporto privato (*ride-hailing*) a Buenos Aires e le piattaforme di consegne a domicilio (*delivery*) tra Torino e Bologna, con il focus etnografico inerente soprattutto alle esperienze quotidiane dei lavoratori e delle lavoratrici. La scelta di casi apparentemente così distanti è dettata proprio dalla volontà di evidenziare le continuità tra casi dissimili nell'indagare l'oggetto della ricerca, il lavoro di piattaforma, con il fine dunque di giungere a risultati più solidi e generalizzabili. Le città coinvolte nei due

---

<sup>2</sup> La "spesa in dieci minuti" a partire dall'ordine online è il motto di una neonata piattaforma di consegne a domicilio, 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.

paesi sono state selezionate sulla base di una serie di opportunità legate all'accesso del ricercatore al caso di studio (Torino e Bologna sono state negli ultimi anni le città dove è trascorsa la mia vita e dove, pertanto, è stato più semplice entrare in contatto con la realtà sociale), sia per motivi legati alle specificità del contesto (Buenos Aires vede una situazione del tutto peculiare per le piattaforme come Uber, presentandosi come un caso abbastanza unico sotto il profilo istituzionale e regolatorio) e alle condizioni della ricerca di campo (oltre al vantaggio di conoscere bene lo spagnolo, la capitale argentina mi avrebbe offerto il supporto di accademici e ricercatori con cui ero già in contatto precedentemente all'ingresso sul campo).

L'itinerario della ricerca segue due diversi percorsi che sembrano solo apparentemente contrapposti, ma che in realtà si ritrovano a convergere sotto la lente di analisi che utilizziamo in questo elaborato: le infrastrutture. 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. A muovere questo rinnovato approccio critico materialista è certamente la grande pervasività contemporanea delle tecnologie digitali, ma è anche più in generale la convinzione che l'era dell'Antropocene costringa più che mai le analisi sociali a catturare e includere in maniera radicale il mondo materiale e non umano nella teoria sociale (Blok & Jensen, 2019, pag. 196). Nel campo degli studi sociali sulla scienza, Latour (1988, 2005) è tra i primi a sostenere che gli oggetti, le cose, o meglio gli elementi non umani sono una componente irriducibile della realtà sociale tanto da assumere il ruolo di attori sociali essi stessi. La pervasività delle tecnologie digitali in cui oggi siamo immerse non è altro che l'ennesima dimostrazione di come le nostre vite, le nostre scelte e il nostro pensiero sia influenzato in maniera sempre più capillare da oggetti sociotecnici come algoritmi, software, dispositivi, dati e processori. Il cyberspazio è diventato una componente essenziale e imprescindibile della vita sociale, professionale e affettiva di una larga fetta della popolazione del pianeta. Che si abbia accesso alla connettività o meno, come sostengono Fourcade e Healy (2013), le vite di ciascuno di noi sono in qualche modo sempre modellate da ciò che avviene online. Per districare il complesso assemblaggio di elementi sociotecnici cercheremo di evitare le letture deterministiche 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 – perché no, dominato crudelmente dalle intelligenze artificiali. Dedurre le

azioni umane a partire dagli strumenti tecnologici impiegati è senz'altro una scorciatoia spesso valida per comprendere la storia della civiltà umana, ma ciò non deve far dimenticare che si tratta di variabili altrettanto umane ad aver definito un artefatto e la sua qualità di strumento. Però, dall'altro lato eviteremo di cadere in altrettanto parziali letture che vedono unicamente la tecnologia come una costruzione sociale e gli artefatti come pura coscienza dei propri utilizzatori. Certamente gli approcci come quello SCOT (*Social Construction of Technology*) sono risultati di fondamentale importanza per fare emergere gli intrecci tra dimensione sociale e dimensione dello sviluppo tecnologico, tuttavia, ciò non deve portare a ignorare che talvolta nella materialità delle operazioni digitali sono presenti forme di oppressione direttamente inscritte nell'architettura tecnologica. Seguendo la penna di uno degli autori che ha maggiormente ispirato l'approccio impiegato in questo elaborato, Vincent Mosco (2004, 2014, 2017), cercheremo di posizionarci ad un punto di incontro tra interpretazione determinista e impostazione costruzionista, con l'obiettivo di demistificare il ruolo delle tecnologie digitali indagando in primo luogo il mondo delle esperienze dei lavoratori e dell'uso quotidiano delle tecnologie algoritmiche. Quanto emerge anche a partire da una sempre più ampia letteratura, è che nella stessa architettura digitale sono inscritte asimmetrie che espongono gli individui a forme di diseguaglianza e sfruttamento del lavoro e che vengono oscurate dietro l'autorevolezza algocratica (Aneesh, 2009; Rosenblat & Stark, 2016; Wood et al., 2019; Woodcock, 2020). Dall'altro, 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 (Anwar & Graham, 2020b; Jeffries, 2011; Rossiter, 2016). L'obiettivo sarà quello di cogliere la natura relazionale delle tecnologie così come suggerito dagli STS (Bruni & Gherardi, 2007; Orlikowski & Scott, 2008), portando l'indagine etnografica ad addentrarsi nel mondo della vita quotidiana dei *platform workers*, domandandosi quindi in che modo gli attori sono direttamente influenzati dalle tecnologie, ma anche in che modo eventualmente possano essere in grado di ribaltarle e riutilizzarle a proprio vantaggio. 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, pag. 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, pag. 317) e gioca a scoccare "*tiri contro l'ordine costituito*" all'interno dell'universo tecnocratico (De Certeau, 2001, pag.49).

In secondo luogo, questa ricerca guarda oltre la mera dimensione delle cose e degli oggetti sociotecnici 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 (cfr. Carbin & Edenheim, 2013; Salem, 2018). Si tratterà quindi di ricostruire i termini strutturali che hanno portato alla crescita un surplus di lavoratori e alla degradazione delle loro condizioni di lavoro, riprendendo le suggestioni delle teorie femministe e postcoloniali che focalizzano l'attenzione sulle relazioni tra diverse dimensioni che veicolano le diseguaglianze proprio al fine di tentare di afferrare la complessità della vita contemporanea, dell'impiego e delle forme dello sfruttamento (Cottom, 2020; Haraway, 1984; van Doorn, 2017). In altre parole, evitare di cadere nelle spiegazioni 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 (Castel, 2015, 2019) 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 e ad anni di ulteriore indebolimento del diritto del lavoro (Supiot, 2020). In particolare, attraverso le suggestioni teoriche della *Global Labor History* (Breman & van der Linden, 2014; van der Linden, 2008), viene impiegato il concetto di informalizzazione delle economie (Routh & Borghi, 2016) 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), ma anche nella riscoperta di attività tipicamente ai margini delle economie che vengono reintrodotti al cuore dei processi di accumulazione (e di finanziarizzazione) grazie anche alle potenzialità delle infrastrutture digitali. L'obiettivo della ricerca, quindi, sarà in secondo luogo quello di evidenziare come i processi di informalizzazione attraversano l'economia delle piattaforme, portando a galla come l'interdipendenza tra circuiti (e dimensioni) formali e informali del lavoro (Qiu et al., 2014; Zhao, 2019) sia al cuore del successo della *gig-economy*. 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 (FORELAC, 2014; ILO, 2021; OECD et al., 2020) – è una natura fortemente *barocca* (Echeverría, 1998; Gago, 2014) del lavoro di piattaforma, cioè una caratteristica che vede una miscela di processi contraddittori agire simultaneamente (informalizzazione e formalizzazione) e che si materializza nella quotidianità del lavoro in pratiche degli attori che mischiano logiche d'azione diverse (reciprocità e neoliberalismo dal basso, forme solidali e predatorie di riappropriazione tecnologica) e che possono portare anche alla creazione di veri e propri mercati paralleli alla *gig-economy* ufficiale. Tracciare il percorso della destandardizzazione del lavoro (Beck, 2000b; Castel, 2019; Castells, 2003) e 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 sia stata un'eccezione storica relegata a una piccola parte del pianeta, piuttosto che la norma di evoluzione delle economie capitaliste.

Le piattaforme digitali della *gig-economy* sono senz'altro direttamente eredi del modello di impresa a rete degli anni Novanta – che mira a esternalizzare parti del processo produttivo e a ridurre i costi del lavoro facendo leva sulle potenzialità connettive della rete (Castells, 2003) – e risultano quindi in continuità col passato; tuttavia, possiedono anche degli elementi di discontinuità. Il primo è quello infrastrutturale: la capillarità, l'estensione e la pervasività con cui queste imprese governano le condotte di vita e con cui saldano i processi di accumulazione del lavoro e dei consumi in maniera indissolubile è senza precedenti (Burrell & Fourcade, 2021; Srnicek, 2017). Il secondo ha a che vedere invece con i meccanismi di inclusione ed esclusione che caratterizzano gli assetti sociali nelle rovine della società salariale: oggi, tanto nel Nord quanto nel Sud globale il trend nei mercati occupazionali vede una forte rilevanza non solo del lavoro temporaneo (ILO, 2016; Strauss & Fudge, 2016), ma anche la crescita di una classe-che-vive-di-lavoro (Antunes, 2018) che oltre a minacciare la sussistenza e la riproduzione sociale dei lavoratori e delle lavoratrici, mina anche la tenuta delle democrazie basate sulla divisione del lavoro (e sulle forme di riconoscimento sociale che esso tradizionalmente offre agli individui) (Borghi, 2021; Honneth et al., 2020). L'obiettivo dell'etnografia è infine proprio quello di addentrarsi in questo tipo di contraddizioni – sulla base di quella che riconosceremo come incorporazione avversa del lavoro (Hickey et al., 2007; Phillips, 2011) –, ricostruendo le esperienze, le condizioni di lavoro e i termini della partecipazione dei lavoratori ad impieghi fondati su tipi di accordi fondati sull'assunzione totale dei rischi e che fanno riemergere persino il passato feudale (Supiot, 2020).

Quindi, come tenere insieme la rilevanza della materialità e dell'agency degli oggetti con l'analisi dello sfruttamento del lavoro e dell'agency umana nel capitalismo delle piattaforme? Per rispondere a tale domanda ci siamo posti in linea con una corrente di studi transdisciplinare molto florida negli ultimi anni, che guarda alle infrastrutture come gli intermediari sociali e politici cruciali del mondo contemporaneo e come un elemento chiave per decifrare le operazioni del capitalismo (ma anche la resistenza a esso), ossia per comprendere come le esperienze umane siano in maniera sempre più pervasiva e (a volte) impercettibile attraversate dai processi di accumulazione (Amin, 2014; Anand et al., 2018; Borghi, 2021; Bratton, 2015; Easterling, 2016; Gandy, 2005; Graham & McFarlane, 2015; Harvey et al., 2017; Hildyard, 2016; Karasti et al., 2016; Latham & Layton, 2019; Mezzadra & Neilson, 2019; Raven, 2017; Rossiter, 2016; Steele & Legacy, 2017). Se dovessimo dare una definizione di questa sorta di *infrastructural turn* nelle scienze sociali, potremmo affermare che si tratta della rinnovata consapevolezza di come attualmente le infrastrutture siano “*gli apparati chiave che governano la cultura, la società e l'economia nel nostro presente storico*” (Rossiter, 2015, pag. 137). Parecchi studi appartenenti a tale scuola di pensiero insistono sul fatto che le infrastrutture costituiscono molto più che meri oggetti tecnici. Strade, canali, ferrovie, fili elettrici, fognature, container e impianti per le telecomunicazioni sono anche (e soprattutto) elementi culturali, politici ed economici, tanto da poter definire le infrastrutture come “*interessi sociali solidificati*” (Graham & Marvin, 2001, pag. 11): le infrastrutture sono strutture cyborg la cui morfologia fisica è sempre interrelata a dimensioni culturali e politiche (Gandy, 1999, 2005) e la cui operatività, inoltre, richiede sempre una certa dose di apporto umano – le infrastrutture sono per definizione elementi sociotecnici che richiedono un grado di attività umana a livello operativo ed organizzativo (Raven, 2017; Star & Ruhleder, 1996). Ma le infrastrutture sono soprattutto le leggi visibili e invisibili che governano lo spazio della nostra vita quotidiana (Easterling, 2016). Sono gli strumenti pratici e materiali che consentono le relazioni e che facilitano le azioni della vita di tutti i giorni, come i circuiti di pagamento elettronici e le stesse carte bancarie (con lo spessore standardizzato da 0,76 mm), le frequenze radio, le onde wireless, i software, i sistemi di misurazione e standard e, ovviamente, anche le piattaforme digitali. Questo tipo di infrastrutture sono fiorite con la stessa civiltà umana – anzi segnano il progresso stesso della civilizzazione (Graham & Marvin, 2001; Larkin, 2013) – ma oggi sono dotate di una rilevanza, capillarità e pervasività senza precedenti grazie alla connettività

digitale, tanto da sincronizzarsi e saldarsi indissolubilmente alle esperienze umane (Borghi, 2021).

Al pari di come argomenta un'ampia e fiorente letteratura, osservare le piattaforme alla luce delle infrastrutture può apportare una serie di vantaggi alla ricerca empirica (Borghi, 2019, 2021; Casilli & Posada, 2019; Dijck et al., 2019; Kornberger et al., 2017; Plantin et al., 2016; Plantin & Punathambekar, 2019; Srnicek, 2017). Significa comprendere come questi elementi sociotecnici sono in grado di trasformare e riorganizzare le infrastrutture preesistenti (*piattaformizzazione delle infrastrutture*) imponendo il proprio modello economico nel settore privato come in quello pubblico, ridefinendo i mercati oppure re-intermediandoli: si pensi ai settori del turismo o dei trasporti urbani (le cosiddette *Transport Network Companies*), intensamente ridisegnati dalle piattaforme digitali come Airbnb o Uber. Ma significa anche comprendere come parallelamente le piattaforme tendano in maniera crescente a costituire delle infrastrutture organizzative indispensabili per la vita sociale (*infrastrutturazione delle piattaforme*), proprio come alcuni servizi digitali lo sono diventati in particolare durante il periodo di restrizioni dovute alla pandemia da Covid-19. Come sostengono Plantin e colleghi (2016, pag. 3), articolare queste due prospettive è necessario anche per affrontare criticamente la tendenza che vede le infrastrutture che governano le nostre vite essere in maniera crescente dominate da poche aziende proprietarie delle piattaforme e, quindi, per contrastare politicamente l'avanzare delle logiche di mercato in sempre più ambiti della vita sociale (Streeck, 2012). In questa sede, tuttavia, l'infrastruttura è anche e soprattutto una lente epistemologica: come hanno evidenziato Star e Ruhleder (1996) osservando le prime community scientifiche online, le infrastrutture non costituiscono tanto un oggetto o un campo di studi, ma una serie di euristiche per studiare la tecnologia come una costruzione sociale. L'ottica infrastrutturale porta inevitabilmente le domande di ricerca a esplorare le configurazioni pratiche che riguardano il quotidiano, il mondano e tutto quel tipo di lavoro svolto dietro le quinte, ovvero le pratiche invisibili e date per scontate che consentono l'operatività delle piattaforme (Harvey et al., 2017; Jensen & Morita, 2015; Leszczynski, 2020; Plantin & Punathambekar, 2019). In particolare, cogliendo il suggerimento di Plantin e Punathambekar (2019, pag. 4), la lente di analisi infrastrutturale consente di indagare nella ricerca cinque aspetti diversi.

Innanzitutto, focalizzare l'attenzione sulle infrastrutture consente di riconoscere le multiple e diverse *scale* su cui si snoda l'azione delle piattaforme, cioè le complesse interazioni, geografie, attori e processi economici che sono inclusi lungo le catene globali del

valore nel capitalismo delle infrastrutture. Dalle antenne satellitari per la rete mobile alle interfacce personali con accesso a Internet, l'organizzazione sociale della connettività oggi dipende da una complessa interazione di elementi umani e non umani che nel mondo delle piattaforme digitali non può non essere considerata. Questo aspetto permette di rilevare l'interdipendenza sistemica tra le infrastrutture (Raven, 2017), così come la loro dipendenza dal percorso (*path dependency*) di altri sistemi infrastrutturali precedenti – d'altronde i cavi della fibra ottica scorrono sotto gli oceani seguendo e sovrapponendosi ai precedenti fili del telegrafo (Mosco, 2004). Inoltre, la compresenza e interdipendenza tra scale diverse nelle infrastrutture consente di sviluppare analisi che combinino uno sguardo su elementi micro-sociali e azioni individuali a processi macroeconomici più ampi (Bratton, 2015; Shapiro, 2017).

Il secondo aspetto che la lente infrastrutturale consente di evidenziare sono le *relazioni di potere* che intercorrono tra i diversi attori/elementi nell'ecosistema delle piattaforme. Tutt'altro che strutture neutre e impersonali, le infrastrutture rappresentano anzitutto delle leggi di governo dello spazio e dei comportamenti in cui sono iscritte norme sociali ben precise che sono il frutto di processi storici (Easterling, 2016; Gandy, 1999). Innanzitutto, la possibilità di sfruttare forme di impiego estremamente non tutelate da parte delle aziende della *gig-economy* è da imputarsi a una più ampia infrastruttura distribuita di politiche economiche che hanno degradato il lavoro (Scholz, 2017; Shapiro, 2017). Inoltre, l'elevato grado di vulnerabilità e disponibilità al sottoimpiego è anche scritto nella stessa architettura algoritmica delle piattaforme, che utilizzano le asimmetrie per accentuare la dipendenza dei lavoratori alla piattaforma nonostante il lavoro sia caratterizzato molto spesso da incertezza e intermittenza (Rosenblat & Stark, 2016; van Doorn, 2017; Wood et al., 2019; Woodcock, 2020). In altre parole, focalizzare l'attenzione sulle infrastrutture consente di evidenziare anche come le piattaforme digitali sono intrecciate con i modi in cui le disparità socio-economiche vengono mantenute e perpetuate (Latham & Layton, 2019, pag. 2)

Il terzo aspetto, come già anticipato, è quello del *lavoro* necessario all'operatività delle infrastrutture e della sua tendenza a essere invisibilizzato. In questo caso il lavoro è da considerarsi come lavoro dell'uomo – di mani e cervelli impiegati lungo le catene di produzione, dalle miniere di coltan in Congo alle fabbriche della Foxconn – ma anche come lavoro della natura, necessario alla produzione e riproduzione di materie prime ed energia. Nelle infrastrutture il lavoro umano è generalmente offuscato, oltre perché nascosto dietro processi tecnici, principalmente poiché ha a che vedere con operazioni routinarie di

esecuzione, di mantenimento o di monitoraggio, almeno fin dai tempi del telegrafo (cfr. Downey, 2002). Difatti, il lavoro delle (e dietro alle) infrastrutture risulta talmente invisibile e dato per scontato che di solito si manifesta chiaramente solo in occasione di rotture, incidenti o breakdown (Gray & Suri, 2019; Kaun et al., 2020). Eppure, come emergerà dall'analisi etnografica, è proprio questo tipo di lavoro quotidiano dei *platform workers* – fatto di conoscenze quotidiane e situate, skill, tattiche e pratiche informali, ma anche della stessa disponibilità a partecipare a un esercito di lavoratori in sovrannumero per le aziende – a costituire il cuore organico dell'infrastruttura del capitalismo delle piattaforme e la garanzia del loro successo globale (Addie, 2021; Doherty, 2017; Qadri, 2021).

Il quarto aspetto riguarda il carattere *contingente e relazionale* delle infrastrutture. Tale aspetto ha che vedere innanzitutto con la dimensione sperimentale, temporale, incerta e quindi anche inerentemente politica delle infrastrutture. Queste sono “*mondi relazionali*” (Harvey et al., 2017, pag. 3) proprio perché più che essere degli oggetti, sono elementi che “*creano le basi su cui altri oggetti possono operare*”: la loro natura ontologica, infatti, risiede nel fatto di essere soprattutto “*relazioni tra le cose*” (Larkin, 2013, pag. 329). Il carattere relazionale a sua volta determina il fatto di poter osservare le infrastrutture come ontologie pratiche variabili, ossia configurazioni sperimentali, contingenti e mutevoli del mondo e dei suoi elementi (Jensen & Morita, 2015). In tal senso Jensen e Morita (*ivi*, pag. 83) sottolineano come col passare del tempo tutte le configurazioni di tipo infrastrutturale siano suscettibili a trasformazioni imprevedibili, al pari di come negli STS è comune evidenziare che le tecnologie possono essere influenzate dagli impieghi degli user anche in direzione opposta a quanto previsto dagli script in fase di progettazione (Eglash, 2004; Oudshoorn & Pinch, 2008). Come si vedrà in diverse occasioni durante l'elaborato, questo contrasto tra le intenzioni inscritte nel design delle infrastrutture e l'imprevedibilità delle loro configurazioni pratiche si palesa chiaramente nella complessa interazione tra gli attori (umani e non umani) nel capitalismo di piattaforma, consentendo talvolta di far emergere una certa dose di agency dei lavoratori delle app in opposizione al disciplinamento algoritmico. Inoltre, il carattere relazionale e contingente delle piattaforme della *last-mile logistic* produce configurazioni dinamiche non solo lungo il tempo, ma anche nello spazio: ciò che emergerà dall'analisi multi-situata tra Italia e Argentina è anche come le piattaforme, pur mantenendo evidenti continuità soprattutto a livello organizzativo, tendano a infrastrutturarsi nelle economie locali (e nelle pratiche economiche) in maniera situata, eterogenea e variegata a seconda dei territori, delle città e dei contesti socio-istituzionali.

Infine, questo approccio consente anche di indagare il ruolo *ideologico* e mitologico delle infrastrutture – cioè addentrarsi anche nella poetica ed estetica delle forme infrastrutturali evidenziando come la dimensione politica oltrepassa i meri elementi tecnici (Larkin, 2013, pag. 329)<sup>3</sup> – suggerendo in particolare di interrogarsi sul passato delle trasformazioni tecniche e sulla loro influenza sugli immaginari sociali, che spesso ha portato (e lo fa tutt'ora) a ricoprire le nuove tecnologie e infrastrutture di un ruolo messianico ed escatologico nell'immaginazione dei futuri (Burdett, 2015; Mosco, 2004, 2014; Nye, 1994). Le aziende delle piattaforme si sono dotate di un grande insieme di retoriche per legittimare il proprio ruolo attraverso i discorsi (Gillespie, 2010; Pasquale, 2016) fino a edificare dei veri e propri miti (Marrone et al., 2021). Ad esempio, Uber risulterebbe come il secondo datore di lavoro per numero di dipendenti negli Stati Uniti, eppure il colosso californiano continua a sostenere di essere soltanto un'azienda di vendita di servizi tecnologici che consentono l'intermediazione tra diversi attori sociali. Come esploreremo nelle ultime pagine dell'elaborato, oggi l'immaginario attorno a cui si è cristallizzata l'economia delle piattaforme è quello del *mondo a domicilio*: grazie alle potenzialità del digitale e alla disponibilità di una forza lavoro vulnerabile e sottoimpiegata si realizza una sincronizzazione senza precedenti tra le infrastrutture che coordinano merci, dati e lavoro e le infrastrutture che sorreggono le esperienze individuali e le possibilità di scelta e di consumo degli individui (Borghi, 2021). Tuttavia, questo immaginario logistico nel momento in cui offre la disponibilità del mondo nello spazio domestico depoliticizza le relazioni che lo costituiscono ed astrae il lavoro e le attività produttive dalla loro economia politica, di conseguenza contribuendo a nascondere il lavoro – tanto dell'uomo quanto della natura – necessario all'operatività delle infrastrutture del mondo a domicilio.

### *L'organizzazione dei capitoli*

Vediamo in breve l'organizzazione del testo. I due percorsi di indagine affrontati dalla ricerca si riflettono anche nella struttura dell'elaborato divisa in due parti separate, seppur comunicanti e interconnesse. A grandi linee, la prima parte è dedicata all'analisi delle piattaforme come infrastrutture tecnologiche sociomateriali, focalizzando l'attenzione sulla natura relazionale delle tecnologie algoritmiche e su loro utilizzo, mentre la seconda invece

---

<sup>3</sup> Secondo Larkin (2013, pag. 333) nelle infrastrutture è sempre inscritto un carattere ideologico che eleva le opere infrastrutturali ad agenti del progresso oltre le mere funzionalità e proprietà tecniche (v. anche Graham & Marvin, 2001).

mira a comprendere le stesse come infrastrutture economiche socio-estrattive, ricostruendo in chiave storica l'ascesa del modello organizzativo delle piattaforme e scavando nelle esperienze quotidiane dei lavoratori e nei termini della loro partecipazione a un esercito di lavoratori disponibile e ricattabile. Entrambe le parti della ricerca concorrono a ricostruire i modi e le possibilità con cui l'agency umana dei lavoratori e delle lavoratrici sfida l'organizzazione algoritmica fino al punto, in alcuni casi, di rinegoziare le condizioni di partecipazione alla piattaforma.

Il capitolo uno costituisce un'introduzione semantica alle tematiche della prima parte dell'elaborato e contiene un percorso storico transdisciplinare sul rapporto tra uomo e macchine, con attenzione particolare al mondo del lavoro. Focalizzando lo sguardo sul rapporto tra tecnologia e società, i contributi affrontati spaziano dalla filosofia agli studi sui media, dalla teoria cyborg alla sociologia sulla scienza e la tecnologia. Tuttavia, il capitolo contiene anche diversi spunti e suggestioni dal mondo della cultura popolare e della letteratura d'evasione, con un focus specifico su alcune tendenze che hanno portato una certa produzione fantascientifica ad essere una fonte di ispirazione importante per le analisi sociali. L'obiettivo non è affatto quello di ricostruire in maniera enciclopedica le conoscenze e speculazioni che riguardano il rapporto tra uomo e macchine nel campo socio-umanistico, quanto quello di selezionare all'interno di una letteratura transdisciplinare alcuni contributi per cogliere gli schemi interpretativi ritenuti più utili a costruire una solida chiave di lettura per analizzare le trasformazioni tecnologico-sociali del lavoro nel capitalismo digitale.

Il secondo capitolo è rivolto principalmente al piano discorsivo che circonda la tecnologia. In tal senso si analizza l'aspetto escatologico e mitopoietico che frequentemente accompagna le innovazioni tecnologiche con l'obiettivo di demistificare molti dei miti che oggi sostengono la digitalizzazione. La propagazione digitale ha senza dubbio raggiunto un ritmo e un grado di estensione senza precedenti, eppure siamo ancora immersi in una fase fortemente mitologica della tecnologia digitale, che spesso è 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. Alcuni di questi miti e immaginari sociotecnici, come vedremo, contribuiscono a oscurare il lavoro umano e della natura necessario alla produzione e al mantenimento delle infrastrutture. Nel nome dell'efficienza e imparzialità algoritmica, gli immaginari sociotecnici neoliberali, come quello della *sharing economy* o della *jobless society*, hanno forgiato e alimentato una serie di narrazioni mitologiche legate

alla digitalizzazione – la dematerializzazione, automazione e democraticizzazione dell'economia – puntualmente smentite al vaglio della prova empirica.

Con il terzo capitolo si apre l'analisi del materiale etnografico rivolgendo l'attenzione al carattere relazionale delle tecnologie e alle conseguenze del management algoritmico nella quotidianità del lavoro dei *platform workers*. Tramite l'analisi del processo lavorativo e utilizzando i casi di studio sulla logistica dell'ultimo miglio di piattaforma come chiave euristica, si evidenziano in particolare tre tendenze riscontrate nel lavoro digitale che rappresentano una conseguenza diretta delle tecnologie algoritmiche sulle condizioni di lavoro. La prima è la grande pervasività di numeri e misure che monitorano costantemente e in tempo reale le attività dei lavoratori e che sono ascrivibili a forme di *gamification*; la seconda tendenza è quella che vede un'intensificazione del lavoro e un'accelerazione dei ritmi lavorativi come conseguenza diretta dell'organizzazione del lavoro e dell'offuscamento dell'intermediazione algoritmica; il terzo fenomeno, infine, è la presenza e l'utilizzo di asimmetrie informative come elemento chiave della stessa architettura delle piattaforme che costringe la forza lavoro a una posizione di svantaggio, oltre che di chiara subordinazione.

Il quarto capitolo prosegue la narrazione empirica guardando, però, oltre il disciplinamento algoritmico, per far emergere le forme attraverso cui le infrastrutture digitali possono essere riutilizzate, rimaneggiate o sovvertite dagli attori coinvolti. Seppure sia vero che le tecniche algoritmiche risultino altamente disciplinanti nei confronti delle condotte degli individui, l'osservazione empirica ha però anche dimostrato che talvolta i lavoratori sono in grado di riappropriarsi dei meccanismi digitali presenti nei software per volgere alcune situazioni a proprio vantaggio. Negli interstizi della *gig-economy* – tanto tra le maglie delle app, quanto nelle strade delle città – è presente una pluralità di pratiche che discretamente cercano di resistere ai meccanismi di spossessamento delle piattaforme. L'obiettivo del capitolo è proprio quello di presentare sinteticamente le principali forme di riappropriazione e riuso tecnologico rilevate nei casi di studio e di classificarle in base al grado di legittimità assegnato dall'economia morale dei lavoratori, così come rilevato nel lavoro di campo.

Con il quinto capitolo, invece, inizia la seconda parte dell'elaborato; anche in questo caso a due capitoli prettamente teorici ne seguono due legati alla trattazione del materiale etnografico. Da qui in avanti non sono più la tecnologia e gli aspetti sociotecnici delle infrastrutture a stare in primo piano, ma il lavoro e le più generali condizioni socio-politiche che hanno garantito l'infrastrutturarsi delle piattaforme digitali nelle forme di consumo e nei mercati occupazionali. I primi paragrafi saranno infatti rivolti a una ricostruzione delle

trasformazioni dei processi produttivi e dell'impiego nell'ultimo secolo, con uno sguardo globale e un focus su America Latina ed Europa, domandandosi in particolare che ruolo abbiano giocato il passaggio alla società industriale del rischio 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 su una fantomatica micro-imprenditorialità diffusa. In seguito, l'analisi si concentra sulle principali tipologie e classificazioni del lavoro di piattaforma impiegate in letteratura, poi sulle principali concettualizzazioni con cui viene evidenziato il ruolo socioeconomico delle piattaforme nei mercati del lavoro e che, nel nostro caso, viene identificato con quello delle infrastrutture (in un senso più ampio rispetto a quanto discusso nella prima parte dell'elaborato).

Il sesto capitolo prosegue l'analisi delle trasformazioni del lavoro degli ultimi decenni concentrando il focus dell'attenzione non tanto sui processi produttivi, come fatto nel precedente, quanto sui processi di accumulazione che vanno nella direzione di una crescente informalizzazione dell'economia. Le piattaforme digitali si configurano come delle infrastrutture estrattive in grado di connettere mondi ai margini dell'economia con i nuovi processi di accumulazione e con la finanza globale, ovvero si muovono sussumendo quanto è ancora parzialmente esterno ai processi di valorizzazione del capitale. È proprio questa rilevanza e riscoperta di quanto è stato finora ai margini del capitalismo a costituire la continuità geografica di un processo di informalizzazione dell'economia, cioè di convergenza verso un modello globale di deistituzionalizzazione del lavoro che vede la crescita della rilevanza dell'informalità economica anche nei bastioni delle economie occidentali. Rifiutare le spiegazioni eurocentriche sulle trasformazioni del lavoro, significa quindi comprendere le piattaforme come esito di un processo che calza perfettamente con le dinamiche neoliberali a prescindere dall'eccezione occidentale della società salariale del pieno impiego.

Nel settimo capitolo l'obiettivo è quello di utilizzare lo sguardo della *Global Labor History* sull'informalizzazione dell'economia come chiave interpretativa per l'espansione globale e per il metabolismo delle piattaforme. Quanto emerge dall'osservazione empirica multi-situata focalizzata sulle forme di regolazione e sui circuiti del lavoro nella *gig-economy*, è che, contrariamente a molte delle narrazioni ufficiali, le piattaforme producono ambienti e governano il lavoro in maniera tutt'altro che omogenea e standardizzata. Nelle piattaforme della *gig-economy* la sfera dell'informalità si manifesta sia come veicolo per i processi di *dispossession* del capitale e di degradazione del lavoro, sia come spazio di sperimentazione

delle possibilità attraverso cui esprimere l'agency dei lavoratori. Ciò che emerge dal lavoro di campo è una grande pluralità economica che innerva il lavoro di piattaforma e che conferma l'interdipendenza strutturale tra mondo formale e informale dell'economia e come questa assuma un ruolo chiave nella strategia di espansione del capitalismo. Il risultato dell'analisi del materiale empirico porta quindi a evidenziare la natura barocca dell'infrastruttura-piattaforma, proprio a partire dal mix di elementi e logiche diverse e apparentemente contraddittorie che nutrono i processi di accumulazione.

L'ottavo e ultimo capitolo è anch'esso dedicato alla narrazione etnografica, in questo caso focalizzata sulle esperienze dei lavoratori e delle lavoratrici impiegati nella *last-mile logistic* via app. L'obiettivo è evidenziare i termini che determinano la vulnerabilità dei *platform workers* e la loro disponibilità verso le aziende, scavando non solo nelle condizioni socioeconomiche di disegualianza che concorrono a definire una forza lavoro in sovrannumero razzializzata e femminilizzata, ma negli stessi termini di partecipazione al lavoro che delineano una condizione di incorporazione avversa dei lavoratori, più che di assoggettamento alla logica microimprenditoriale. Il lavoro vivo, quindi, risulta offuscato non solo dall'intermediazione tecnico-algoritmica e dalla natura stessa delle infrastrutture, ma anche da quel particolare immaginario del mondo a domicilio che il capitalismo delle piattaforme ha sposato. Affrontare in modo critico questo immaginario infrastrutturale, per la ricerca sociale, deve significare allora far emergere le capacità critiche degli attori sociali e le grandi contraddizioni sociali (come la crisi della riproduzione sociale e le nuove sfide ecologiche) che possono fornire il presupposto anche per processi di emancipazione.

## **II - La ricerca sul campo: aspetti metodologici e tecnici dell'indagine**

Prima di addentrarci nell'elaborato è opportuno aggiungere contestualmente all'Introduzione generale anche una parte riguardante la metodologia della ricerca impiegata, affinché il lettore possa seguire i passi dell'indagine con cognizione e non si perda nell'analisi che spesso può saltare da un caso di studio empirico all'altro senza troppi preamboli. Sebbene sia teoricamente possibile effettuare uno studio sul metodo della ricerca in maniera separata dal problema concreto che è oggetto dell'analisi sociale – non esisterebbe altrimenti la manualistica sulla metodologia delle scienze sociali – in realtà è sempre impossibile separare e distinguere chiaramente il problema del metodo dal problema specifico dell'indagine.

Ovvero, problemi e interrogativi diversi non possono che essere risolti con metodi e strumenti diversi, in quanto il lavoro di ricerca prevede sempre in una certa dose “*la sintonizzazione delle procedure di costruzione del dato alle caratteristiche dell’oggetto cui si applicano*” e “*la sottomissione del metodo alle peculiarità del contesto empirico cui lo si applica*” (Cardano, 2011, pag. 7). Sotto diversi punti di vista l’oggetto della ricerca 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 come suggerito dall’approccio *grounded* (cfr. Strauss & Corbin, 1990). È importante partire da questo punto per comprendere come la ricerca abbia progressivamente affinato le proprie domande e i propri contorni e abbia raggiunto la sua forma completa solo a lavoro ultimato. A tal fine, una preliminare fase della ricerca ha previsto una serie di attività empiriche esplorative, oltre che documentandosi a fondo sui casi di studio sulla base di fonti secondarie, anche svolgendo qualche settimana di osservazione sul campo e alcune interviste preliminari (nel caso italiano, con interviste discorsive di tipo esplorativo a dei rider che lavorano a Bologna e ad alcuni testimoni privilegiati<sup>4</sup>), proprio per testare le piste di ricerca prescelte e confermarne la rilevanza sociologica. È stato proprio in questo iniziale momento di indagine di campo che sono emersi i primi elementi che hanno concorso a ricalibrare lo sguardo del ricercatore, dando il primo riscontro di una certa dose di *serendipity* che ha caratterizzato anche in seguito il lavoro di ricerca. Ad esempio, il percorso di indagine inerente al rapporto tra uomo-macchina nel capitalismo delle piattaforme aveva in principio come oggetto il disciplinamento algoritmico, cioè prevedeva di considerare gli impatti che si potevano registrare con chiarezza sul lavoro e la percezione di controllo da parte dei lavoratori. Senza un primo apprendimento sul campo, però, mai avrei potuto ipotizzare che dietro quel disciplinamento mediato dalle tecnologie digitali era in realtà presente una fitta trama di comportamenti che si nascondevano agli occhi delle aziende; una trama che non solo era spesso in grado di eludere il controllo algoritmico per ottenere dei vantaggi, ma che mi costringeva anche a riconsiderare gli stessi termini con cui avevo definito il disciplinamento e, di conseguenza, a modificare le domande di ricerca così come formulate in principio. Alla fase propriamente esplorativa (settembre – dicembre 2019) è seguita la prima fase del lavoro

---

<sup>4</sup> Durante questa fase della ricerca sono state anche registrate 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 (cfr. Marrone & Peterlongo, 2020) e hanno trovato solo parzialmente posto in questo elaborato. Tuttavia, hanno costituito ugualmente un’importante forma di conoscenza del contesto di studio e di avvicinamento al campo empirico della ricerca.

sul campo, svolto a Buenos Aires (Argentina) riguardo alle piattaforme di *ride-hailing* (gennaio – marzo 2020). A causa dell'insorgere della pandemia da Covid-19 il *fieldwork* è stato improvvisamente sospeso dopo appena due mesi, ma al rientro in Italia ho potuto proseguire la raccolta del materiale empirico trasferendo interamente il lavoro di campo sul versante digitale e netnografico. Alla fine del 2020 è ufficialmente iniziata la seconda fase del lavoro di campo sul caso delle piattaforme di *food delivery* in Italia che si è svolta tra Bologna e Torino ed è proseguita per circa dieci mesi (dicembre 2020 – ottobre 2021). Se nel caso del *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<sup>5</sup> operative in Italia e con la possibilità di utilizzare il mio account di rider in maniera intercambiabile in entrambe le città incluse nell'indagine (Bologna e Torino). Il progetto di avere due campi equilibrati e simmetrici tra i due paesi, tanto dal punto di vista temporale quanto da quello delle tecniche impiegate, è stato purtroppo messo da parte per cause indipendenti dalla ricerca; tuttavia, la pandemia ha rappresentato oltre a un serio ostacolo, anche un'opportunità per esplorare un ampio spettro di tecniche diverse, mantenendo però fedeltà verso la metodologia etnografica (che è solita d'altronde includere tecniche diverse per integrare il materiale empirico). La scelta etnografica, infatti, non solo è la naturale prosecuzione del percorso metodologico del ricercatore (Peterlongo, 2018, 2020), ma è stata anche determinata dall'oggetto stesso dell'indagine: il lavoro di piattaforma. Come indicano diverse scuole di pensiero, l'etnografia risulta una tecnica insostituibile e in alcuni casi del tutto imprescindibile per alcuni campi di studio: nel nostro caso ci sono diversi elementi che indicano la strada del metodo etnografico. Innanzitutto, la natura sociotecnica delle piattaforme (e delle infrastrutture) – che leggiamo in questo elaborato alla luce dell'approccio sociomateriale (Orlikowski & Scott, 2008) – porta con sé delle implicazioni anche di tipo metodologico rispetto all'impianto della ricerca che conducono a considerare l'etnografia come metodo privilegiato per ricostruire gli assemblaggi e gli aggrovigliamenti tra dimensione materiale e sociale delle tecnologie nel mondo del lavoro (Bruni & Gherardi, 2007). In tal senso il presente lavoro etnografico si avvicina anche a un approccio *relazionale* (Desmond, 2014), in quanto focalizza l'attenzione sulla processualità e sulla relazione tra elementi diversi che costituiscono l'infrastruttura del capitalismo delle piattaforme (relazione tra componenti umani e non umani, ma anche

---

<sup>5</sup> Dato che il ruolo del ricercatore era coperto per l'azienda, preferiamo non indicare esplicitamente il nome della piattaforma.

attenzione alle dinamiche presenti tra user e provider dei servizi studiati). In secondo luogo, studiare le forme di agency e le condotte di azione individuale dei lavoratori e delle lavoratrici nella quotidianità delle loro mansioni, così come le condizioni di lavoro e le forme più o meno celate dello sfruttamento, non può che essere studiato con l'etnografia e con la partecipazione diretta al lavoro – soprattutto quando si tratta di fenomeni nuovi e particolarmente dirompenti, come la *new economy* (cfr. Fisher & Downey, 2006) e la *gig-economy* (van Doorn, 2017). D'altronde 'farsi assumere' è nella sociologia del lavoro una via d'accesso al campo prediletta dai ricercatori e particolarmente virtuosa dal punto di vista dei risultati della ricerca per studiosi anche di diverse provenienze disciplinari: tra i tantissimi contributi, possiamo ricordare Simone Weil (1952) che negli anni Trenta si fece assumere in un'industria francese per sperimentare la condizione operaia durante l'apice del fordismo; Braverman che tradusse la sua stessa lunga esperienza di fabbrica nel celebre saggio *Labor and Monopoly Capital* (1974), Burawoy (1979) con la sua etnografia come operaio in un'officina industriale a Chicago o Romano Alquati (1963) nella fabbrica della Olivetti durante i primi anni Sessanta; ma anche casi di studio che riguardano impieghi meno formalizzati come le officine di riparazione meccaniche (Bruni & Giordano, 2015) i parcheggiatori abusivi (Peterlongo, 2018) e, oggi, il lavoro digitale e i centri logistici di Amazon (Cant, 2020; Massimo, 2019). La scelta di venire assunto e lavorare ai fini della ricerca ha una serie di ripercussioni, prima tra tutte quella di trasformare direttamente il corpo e i sensi del ricercatore in strumenti di produzione del dato empirico. Sotto tale profilo, la ricerca si avvicina a quanto Wacquant (2002, 2015) ha definito etnografia incorporata (o anche *enactive ethnography*). L'idea del sociologo francese è quella di un metodo che si basi sul "performare il fenomeno" e che consenta al ricercatore sia di accedere ed essere legittimato nel campo, sia di utilizzare il proprio stesso corpo come strumento di indagine. L'obiettivo di questa "partecipazione osservante" è quello di familiarizzare con le pratiche e acquisire competenza sociale sul fenomeno, accumulabile solo con la persistenza e il trascorrere del tempo. Le prime settimane, sia a Bologna che a Torino, sono state totalmente dedicate al lavoro come rider, mentre nei mesi a venire ho mantenuto una media di circa tre uscite alla settimana, escludendo la pausa estiva. Durante l'attività lavorativa corpo e cervello registravano direttamente gli sforzi che erano richiesti, gli imprevisti e le sfide che si presentavano lungo il percorso, il rapporto con i dispositivi algoritmici e le opportunità che potevano materializzarsi nella quotidianità del lavoro, padroneggiando con il tempo consuetudini, skill e tattiche per 'lavorare meglio' che avevo affinato personalmente sul

campo o che avevo preso in prestito dai colleghi. All'estremo opposto della tecnica di indagine che mi ha visto lavorare come rider, bisogna anche aggiungere che una buona parte della ricerca si è svolta tra le maglie del cyberspazio – trasferendo in molti casi gli stessi strumenti della ricerca qualitativa sul versante dei *digital methods* (Leszczynski, 2020; Marres, 2017). La *netnography* [netnografia], contrazione tra i termini “network” e “etnografia”, nasce come metodo di osservazione e analisi dei comportamenti umani nel web (in particolare nelle analisi di marketing sui consumi), ma può essere estesa a tutti i discorsi e le pratiche che gli esseri umani realizzano dentro e attraverso il cyberspazio (Kozinets, 2010). Il sottotitolo del saggio che ha concettualizzato in maniera strutturata questa metodologia è proprio “fare ricerca etnografica al tempo di Internet” (*ivi*): l'idea è inaugurare e dare solidità metodologica e legittimità socio-antropologica a un metodo che possa indagare i fenomeni sociali attraverso uno studio partecipativo e immersivo (etnografia) degli utenti di Internet, cioè prevalentemente delle loro interazioni digitali e conversazioni pubbliche online (soprattutto sui social network, ma più in generale anche in tutto il web 2.0 che consente la creazione di contenuti da parte degli utenti). Nel nostro caso, il lavoro netnografico ha accompagnato l'indagine fin dal principio: in entrambi i casi analizzati è stato uno strumento che mi ha permesso in qualche modo di accedere ‘virtualmente’ al campo e di preparare la cassetta degli attrezzi prima dell'arrivo nel contesto; di iniziare a socializzare con gli slang e le espressioni gergali impiegate dai lavoratori e di individuare alcune problematiche del mondo della *gig-economy* ignorate al momento del disegno della ricerca. Col trascorrere del tempo, poi, il campo netnografico si è rilevato come una risorsa preziosissima di informazioni e di testimonianze dirette dei *platform workers*: le fonti sono rappresentate principalmente da gruppi pubblici e conversazioni su Facebook, ma lavorare come rider mi ha permesso di accedere anche a numerosi gruppi chat privati su WhatsApp e Telegram organizzati dai lavoratori stessi. Molto altro materiale empirico è stato ricavato anche da canali YouTube, profili di Instagram, forum come Reddit e blog specializzati<sup>6</sup>. Oltre alla scelta di estendere il metodo qualitativo-etnografico agli spazi online, l'altra fondamentale decisione da prendere al momento del disegno della ricerca riguardava il contesto dell'indagine. Anche in questo caso è stato per certi versi l'oggetto stesso della ricerca a suggerire una scelta che tendesse verso

---

<sup>6</sup> In diverse occasioni l'osservazione partecipante netnografica mi ha anche permesso di entrare in contatto diretto con dei lavoratori, come nel caso di due Youtuber di Buenos Aires: Alex, che gestisce il canale “*Don Uberto*”, e Oscar, che invece ha creato il canale “*Escuela para Uber*”. Entrambi si sono offerti come una grande risorsa di informazioni per la ricerca; nel caso di Oscar riusciamo anche a registrare una lunga intervista al telefono.

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. Nel caso della presente ricerca è stato in particolare colto il recente 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. L'idea di allargare la base empirica su più di un contesto, senza però dover sottomettersi alla rigidità che richiedono gli approcci comparati (*slow comparativism*), 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 indagine che via via si fanno più complessi (Marcus, 1995) e che, in particolare nel mondo produttivo, vedono spesso processi economici che si snodano lungo le CGV comprendere geografie diverse, oppure fenomeni che influenzano su scala globale le forme di impiego (dai *chainworkers* delle catene transnazionali di fast-food negli anni Novanta ai *platform workers* di oggi). La seconda ragione, invece, riguarda la scelta di tentare di cogliere nello studio la natura globale della *gig-economy* cercando in primo luogo di de-colonizzare il proprio sguardo (Casilli, 2017). Affiancare il caso di Buenos Aires a quello italiano ha con molta probabilità consentito di giungere a risultati che non pecchino di eurocentrismo, ma anche di riformulare lo stesso modo in cui vengono solitamente intese le trasformazioni nel mondo del lavoro su scala planetaria: se in genere 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 passato), nel caso di questa indagine 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 nostro caso in cui si tratta di tre città, Buenos Aires in Argentina e Bologna e Torino in Italia) consente di sottrarsi al problema della sineddoche (Amin & Graham, 1997), cioè evitando di cadere in interpretazioni e fallacie legate prettamente alle caratteristiche di un singolo contesto, ma restituendo piuttosto la rilevanza delle dimensioni analizzate in un'ottica più generale (osservando le continuità tra i contesti). In fondo, sebbene la città non sia affatto l'oggetto dell'indagine, questa ricerca si presenta anche parzialmente come un'etnografia urbana poiché è indubbiamente un'etnografia nella città (per la distinzione tra etnografia della/nella città cfr. Hannertz, 1994) in cui l'urbano è molto più che solo uno sfondo. Infatti, esattamente come nel

caso di Wacquant (2002) con i pugili nel ghetto di Chicago, l'obiettivo non è quello di restituire un'esperienza urbana o di descrivere la metropoli nella sua essenza, ma quello di cogliere alcune dinamiche che si producono nello – e sono anche il prodotto dello – spazio urbano a prescindere o meno dalle specificità della città studiata.

In aggiunta, un ulteriore aspetto molto importante di questa etnografia – che ha anche dei risvolti etici di cui parleremo in seguito – è il fatto che gran parte del lavoro di campo è stato portato avanti in maniera parzialmente coperta. Ciò vale nello specifico per il caso italiano, nei momenti in cui a Bologna e a Torino lavoravo come rider e avevo costantemente interazioni con gli altri attori (colleghi, ristoratori e clienti) senza dichiarare il mio ruolo di ricercatore, più che per mancanza di tempo che per la scelta di restare in incognito. Infatti, sarebbe stato letteralmente impossibile comunicare il mio ruolo a tutti gli attori sociali che incontravo quotidianamente durante l'attività di consegne (corrieri, clienti, addetti dei locali), ma nei momenti in cui le interazioni si facevano più lunghe cercavo sempre un modo di introdurre nella conversazione il fatto di essere un ricercatore. Tuttavia, ho seri dubbi che tutti e tutte abbiano davvero compreso quello che stessi facendo e, soprattutto, che fossi pagato per farlo. In molti casi, sia con i ristoratori che con i rider, è stato più semplice riferire di “svolgere una ricerca per l'università sui rider”: affermazione che non dava spazio ad ulteriori grandi curiosità, visto che oltre a molti ricercatori ci sono in giro anche tanti studenti universitari che fanno il rider. Nel caso delle corse con Uber a Buenos Aires ho impiegato strategie diverse, a volte comunicando subito i miei intenti ma altre solo alla fine dell'itinerario (di conseguenza usavo il registratore nel primo caso, mentre nel secondo ricorrevo alle note etnografiche). Inoltre, il mio ruolo è stato sempre coperto anche nei confronti dell'azienda di *food delivery* stessa per cui ho lavorato in Italia e a cui non ho fornito alcuna informazione inerente alla ricerca al momento della mia candidatura (temendo un rigetto, a fronte della rinomata reticenza di molte aziende proprietarie di piattaforme della *gig-economy* a fornire dati e resoconti trasparenti ai ricercatori, ma anche ai governi). A Buenos Aires, invece, mi sono presentato più volte presso la sede stessa di Uber a San Justo come ricercatore universitario (dopo innumerevoli mail ignorate), senza purtroppo mai riuscire a farmi ricevere o ottenere un appuntamento. Una volta chiarito il confine della ricerca che spesso è stato mobile tra ruolo coperto e scoperto del ricercatore, è il momento di analizzare in dettaglio le tecniche impiegate nell'indagine.

Gli strumenti utilizzati comprendono sostanzialmente una buona parte delle tecniche di costruzione del materiale empirico impiegate nella ricerca qualitativa. Innanzitutto, come in

ogni lavoro di tipo etnografico, il metodo dell'osservazione partecipante – che nel nostro caso si fa anche partecipazione osservante (Wacquant, 2002) – è il tratto distintivo della ricerca e il principale metodo di incursione nel campo di studio. Attraverso la prolungata permanenza e partecipazione del ricercatore alle attività lavorative (o limitandosi invece a creare interazioni in qualità di passeggero, nel caso delle piattaforme di *ride-hailing* a Buenos Aires, oppure a osservare semplicemente le interazioni online nel lavoro di *netnography*), l'obbiettivo è quello di raggiungere un coinvolgimento dell'etnografo stesso nel contesto di ricerca al fine di interpretare e ricostruire, attraverso le interazioni dirette con i gruppi sociali studiati nel loro contesto naturale, le strutture di significato, gli universi simbolici, i punti di vista, le conoscenze tacite, gli atteggiamenti e le percezioni degli attori (Atkinson & Hammersley, 1994). Proprio in quanto “*tecnica principe per lo studio dell'interazione sociale*” (Cardano, 2011, pag. 93) l'osservazione partecipante richiede profondità temporale (le ‘buone’ etnografie in genere possono durare anche diversi anni) e familiarità con il contesto. Ciò significa che è necessario per il ricercatore socializzare con il contesto studiato al fine di poter interpretare senza distorsioni le regole che governano le interazioni sociali quotidiane tra gli attori (Semi, 2010). Soprattutto nel caso argentino, questa fase di esplorazione preliminare del caso di studio – cominciata nel cyberspazio ben prima dell'arrivo sul campo – e di socializzazione diretta del contesto geografico ha significato anche dover apprendere linguaggi, slang, dialetti (il castigliano di Buenos Aires ha un lessico del tutto proprio), usi e modi di fare tipici tanto del settore lavorativo di indagine, quanto del contesto di vita o di origine degli attori. Parallelamente, nel caso italiano non è stato impegnativo affrontare il problema della lingua (le interazioni con i rider erano in genere condotte in inglese, italiano, o spagnolo, ma comunque con influssi particolari a seconda dei luoghi di origine), quanto dover apprendere il lessico tecnico utilizzato nel mondo del *food delivery* composto di termini specifici introdotti dalle aziende, ma anche dal gergo utilizzato dai lavoratori stessi. Una parte fondamentale legata all'osservazione partecipante riguarda, inoltre, la stesura delle note etnografiche. Le note sono la prima espressione in cui prende forma l'analisi in forma testuale e inizialmente costituiscono una risorsa privata del ricercatore, cioè rivolta a chi l'ha redatta. Durante la stesura delle note, che ha accompagnato il lavoro di campo fin dal primissimo momento di ingresso al contesto di studio, è importante mantenere la fedeltà delle parole espresse dagli attori (*verbatim*, ovvero “parola per parola”). Nei due casi empirici le note etnografiche registrano le esperienze del ricercatore, ma riportano anche affermazioni e opinioni degli attori sociali, in molti casi trascritte fedelmente. In questi casi, in genere,

cercavo un modo rapido di annotare le affermazioni alla buona (sul telefono, registrando un audio, oppure annotando sul taccuino<sup>7</sup>), per poi una volta rientrato a casa redigere alla tastiera il resoconto giornaliero completo. Lo stesso valeva con i conducenti di Uber, per cui una volta sceso dall'auto avevo in genere tutto il tempo di scrivere le informazioni ottenute evitando il problema della "pubblicità della scrittura" (Cardano, 2011).

Il secondo fondamentale strumento impiegato nella ricerca, naturalmente, è l'intervista discorsiva. Una serie di interviste (dieci nel caso dei rider e cinque in quello dei conducenti) è stata registrata in maniera tradizionale<sup>8</sup> (tra queste però anche una al telefono e una in videochiamata), con conversazioni faccia a faccia che giungono fino a due ore di durata e toccano un ampio spettro di temi sollecitati dal ricercatore. Quando si è potuto – raramente nel caso di Buenos Aires per problemi di tempo imputabili a cause di forza maggiore – si è data precedenza alla creazione di un legame di fiducia con il soggetto prima di effettuare l'intervista al fine di restituire il più possibile la naturalità della conversazione e la fedeltà delle opinioni e di ridurre la perturbazione osservativa data dalla mia presenza. Nel caso di Bologna, inoltre, è stato anche possibile realizzare quattro interviste discorsive esplorative nell'autunno 2019 al fine di perfezionare, consolidare o eventualmente ricalibrare le domande di ricerca. Tuttavia, gran parte delle interviste 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; 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 (20min) 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 nostro caso, o perché terminava la corsa in auto, o perché arrivava una richiesta di consegna al rider). Questo ne fa un materiale grezzo estremamente

---

<sup>7</sup> In tal caso, l'uso dello smartphone costituiva un espediente particolarmente valido per fare delle annotazioni quasi in tempo reale, ad esempio durante lo svolgimento del lavoro. Piuttosto che sul taccuino, scrivere sul telefono non attirava l'attenzione di alcun presente e, anzi, molto spesso isolarsi con il proprio smartphone non destava sospetti poiché costituisce una pratica diffusa tra i corrieri delle consegne nei momenti di inattività.

<sup>8</sup> Con 'tradizionale' intendiamo 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 (Cardano, 2011).

informe che molte volte è stato anche impossibile 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. L'idea di *guerrilla interviewing* nasce da alcuni ricercatori statunitensi che durante i periodi di ricerca in Cina negli anni Ottanta cercavano di registrare il maggior numero di informazioni dagli attori sociali nei pochi momenti in cui erano lasciati liberi dalla sorveglianza del Partito e dai supervisori che li seguivano costantemente durante le loro attività di campo (Gold, 1989). Questa pratica permetteva loro di avere accesso a molte informazioni mancanti e di confrontare le versioni ufficiali con le voci di corridoio che riuscivano a intercettare. Nonostante l'idea di *guerrilla interviewing* sollevi diversi dubbi di tipo metodologico, in realtà richiama molto da vicino la strategia dei sociologi e coniugi Lynd nel realizzare interviste informali sulla base di conversazioni casuali svolte durante la loro pionieristica ricerca etnografica condotta negli anni Venti sulla città statunitense idealtipica di Middletown. Oggi questa tecnica è stata ripresa anche da altri autori, come Zhao (2019), proprio per studiare il mondo dei conducenti di Uber registrando le interviste durante le corse (come fatto anche nel nostro caso), ma può essere applicabile in tutti i casi in cui si ha a disposizione poco tempo, non è possibile accordare e definire preventivamente la situazione dell'intervista o in cui si vuole magari testare un'opinione a tappeto. Specialmente nel caso di Buenos Aires, agire in questo modo ha permesso di raccogliere in breve molte informazioni, soprattutto contando che i viaggi in Uber in una metropoli di una grandezza simile potevano durare anche un'ora. Inoltre, come vedremo nel corso della narrazione etnografica, durante la ricerca in Italia mi sono avvicinato in particolare ad alcuni gruppi di lavoratori, instaurando rapporti di fiducia e raccogliendo anche delle biografie professionali e di vita individuali. In alcuni casi, seguire il percorso socioprofessionale degli attori ha significato avvicinarsi anche a forme di *shadowing* nel momento in cui letteralmente seguivo ripetutamente un 'collega' durante tutta una serata di lavoro e oltre<sup>9</sup>. In questi frangenti di *shadowing* condotto con alcuni lavoratori (in particolare gli informatori), gli strumenti di indagine e l'intervista entravano nelle normali

---

<sup>9</sup> Ad esempio, sia nel caso torinese che in quello bolognese, ero solito prolungare le serate di lavoro in compagnia di alcuni rider, seguendo gli informatori locali con cui avevo stretto un rapporto privilegiato. In diverse occasioni abbiamo anche mangiato insieme o ci siamo presi delle lunghe pause bevendo un caffè o una birra. A Bologna, i distributori automatici 24ore di via Marconi sono stati spesso un luogo dove trascorrere le pause prima, dopo o durante gli orari di lavoro insieme ad alcuni partecipanti alla ricerca.

conversazioni e si confondevano nella quotidiana e consolidata relazione tra il ricercatore e i partecipanti (Cardano, 2011, pag. 99).

Il terzo strumento metodologico impiegato nella presente indagine, infine, è l'analisi documentale. In questo caso la maggior parte dei documenti proviene dalle aziende, ma anche da fonti governative o giornalistiche e da sentenze dei tribunali. I testi che sono stati messi maggiormente al vaglio dell'analisi sono quelli manageriali prodotti dalle aziende proprietarie delle piattaforme: in particolare i contratti di lavoro e i ToS (*Terms of Service*) in cui sono contenute le regole di ingaggio dei lavoratori, ma anche scritti, comunicati e report aziendali pubblicati sui siti e blog ufficiali online, insieme alla grande mole di materiale testuale preso dalle app stesse impiegate per lavorare (spesso in forma di *screen-shot*) e dai social network.

A fronte del pragmatismo e del dinamismo metodologico presente nella ricerca, riteniamo quindi di poter 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 nostro caso persino tra i due emisferi del pianeta), nel momento in cui si muove in due contesti differenti e apparentemente non-comunicanti per affrontare uno stesso oggetto e per rilevare le traiettorie e i fenomeni dove si riscontrano delle continuità; ma è anche multi-scalare, in quanto opera e gioca con diverse scale di analisi e di osservazione (Revel, 1998), facendo interagire in maniera costante il piano micro con quello macro anche nella narrazione empirica. Come appena discusso, l'approccio multi-situato è particolarmente utile quando l'oggetto di studio sono le forme del lavoro nell'economia globale, soprattutto se si tratta di aziende transnazionali, di studi sulle CGV e di fenomeni globali come il capitalismo di piattaforma, ma si adatta anche a molti altri temi, in primis le ricerche che riguardano fenomeni migratori (che per definizione occupano almeno due luoghi diversi e tendenzialmente distanti) (cfr. Sayad, 2011).
- 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 dell'ultimo miglio 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 metropoli 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. Un esempio per certi versi simile è l'etnografia di Capello (2020) sui disoccupati a Torino: anche in quel caso il campo è frammentato e disperso tra spazi diversi (appartamenti, centri per l'impiego, strade, locali, etc.), cosicché la ricerca non appare rigidamente ascrivibile a un'omogeneità territoriale, seppure rifletta alcune caratteristiche macroscopiche della città stessa.

- Etnografia mobile tra i metodi e *flessibile*, cioè adattando le procedure di incursione nel campo a seconda delle necessità e avvalendosi di tecniche che spaziano dall'etnografia incorporata (Wacquant, 2015) alla *netnography* (Kozinets, 2010). La diversità dei metodi segna anche diversi livelli di intrusività, perturbazione e coinvolgimento del ricercatore, potenzialmente massimi nel caso della 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 o fonti secondarie. Tale combinazione di tecniche è stata a volte una scelta ponderata in base ai contesti empirici e agli obiettivi della ricerca, ad esempio davanti alla necessità di confermare il materiale empirico raccolto durante la partecipazione diretta al lavoro (anche tramite il corpo stesso del ricercatore) con delle interviste discorsive a lavoratori dotati di una certa esperienza d'impiego. 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, come già anticipato, dopo i primi due mesi di indagine, il *fieldwork* ha dovuto interamente traslocare sul versante netnografico a causa del rimpatrio forzato del ricercatore.

Nella riflessione metodologica non può mancare, in aggiunta, il discorso sull'etica della ricerca e sul posizionamento del ricercatore. È soprattutto a partire dall'elaborazione di Max Weber (1997) di *sociologia comprendente* all'inizio del secolo scorso che le scienze sociali gradualmente assumono l'idea che ogni tipo di ricerca viene in qualche modo influenzata dai valori del ricercatore. Sono i valori, infatti, che guidano l'individuazione dei problemi di ricerca e la scelta dei metodi per affrontarli – anche razionalità e scientificità dell'indagine sono veicolati da paradigmi socio-culturali (Kuhn, 1969), così come la stessa oggettività della scienza spesso non è altro che un mito (Mosco, 2004). E così anche i risultati delle analisi e le implicazioni etico-politiche della ricerca sono sempre in certa misura il frutto dei valori morali e politici del ricercatore che filtrano la lettura della realtà sociale. Ne consegue che il ricercatore è inevitabilmente condotto verso un posizionamento (nel senso di schierarsi da una parte) che non potrà mai essere pienamente neutrale, anche nei casi in cui si argomenta e difende solidamente uno schieramento *super partes* nel contesto studiato. Uno scritto sociologico (ma in generale qualsiasi testo, anche giornalistico o giuridico, che riguarda delle attività umane), per quanto possa limitarsi a descrivere un fenomeno e a osservare dei fatti sociali circoscritti, opererà sempre una selezione degli elementi da considerare nella descrizione che sarà quindi per forza di cose influenzata in modo diverso dai valori politici e culturali dell'individuo che osserva (non ci vuole certo un trattato di psicologia sociale per realizzare che due soggetti non descriverebbero mai un fenomeno/oggetto/emozione nello stesso identico modo o impiegando le medesime parole). Ciò ovviamente non deve condurre ad abbandonare l'idea di obbiettività della ricerca o, peggio, alla drastica rinuncia a conoscere, quanto invece alla consapevolezza che ogni conoscenza non è altro che il risultato della relazione tra il soggetto e il mondo che intende comprendere (Simmel, 1995). Pertanto, nel corso dell'elaborato emergerà il posizionamento del ricercatore, a volte in maniera esplicita ed in altre più velata o involontaria, in quanto di fronte ad alcune contraddizioni e dinamiche (ad esempio, lo sfruttamento del lavoro) è lo stesso oggetto della ricerca a imporre la tendenza a prendere posizione: emergerà, anche nel nostro caso, la concretezza e l'esigenza di un'etnografia pubblica e impegnata (cfr. Burawoy, 2009). Un'etnografia pubblica che ha come obiettivo quello di indagare i cosiddetti *black holes*<sup>10</sup>, le realtà e i fenomeni sociali trascurati dalle rappresentazioni egemoniche, e di svelare attraverso lo studio del quotidiano le costruzioni che stanno dietro al senso comune al fine di

---

<sup>10</sup> Anche Sassen, come Fassin, nel suo saggio "*Espulsioni*" (2015) invita i ricercatori a far emergere nelle proprie indagini il "grande buco nero" degli espulsi dalla società del benessere.

trasformare le stesse prospettive che abbiamo sulla realtà sociale (*critical potentialities*) (Fassin, 2013).

Inoltre, è proprio a fronte della cognizione dell'impossibilità di una ricerca neutrale che possa esimersi dalle contaminazioni dovute al punto di vista del ricercatore, che, specialmente nell'indagine qualitativa, insorge la necessità di una riflessione di tipo etico che riguardi anche le responsabilità nei confronti dei soggetti studiati. Innanzitutto, laddove possibile, i partecipanti alla ricerca sono sempre stati messi al corrente del mio lavoro di campo tanto durante i momenti di osservazione partecipante, quanto, ovviamente, durante le interviste. Rispetto alle fonti netnografiche va fatto un discorso a parte: da un lato ci sono i dati pubblici, che possono essere consultati senza richiedere l'accesso, e dall'altro ci sono i dati privati contenuti nelle chat o nei gruppi privati online. In entrambi i casi è doveroso chiedere il consenso di utilizzare le informazioni ai soggetti coinvolti, cioè a chi ha scritto i contributi: nei casi in cui ciò non sia stato possibile ho provveduto ad anonimizzare la citazione, sia evitando di dare riferimenti della fonte specifica e delle caratteristiche dell'intervistato, sia cambiando appositamente delle informazioni (ad esempio il nome della piattaforma) e, se necessario, anche l'ordine delle parole o il lessico utilizzato. Come si vedrà nell'elaborato, infatti, diverse informazioni ottenute sul campo (sia online che nelle strade) riguardano contenuti molto sensibili che in qualche caso contengono anche riferimenti ad azioni perseguibili legalmente. Pertanto, garantire l'anonimato dei partecipanti è stata spesso una condizione necessaria che, non ne vorrà il lettore, ha portato talvolta a omettere dei dettagli. Ciò anche perché numerose tattiche e pratiche che i lavoratori sono soliti mettere in atto lontano dagli occhi algoritmici delle aziende è giusto che rimangano tra i verbali segreti del lavoro e non vengano smascherate: compito dell'etnografo, infatti, è proprio immergersi nel campo con tale profondità (*thick & thin*) da infine potersi permettere di non dover rivelare troppo del contesto che ha studiato. Un altro tema che riguarda le responsabilità verso i partecipanti alla ricerca è quello della restituzione dei risultati dell'indagine. Una parte di questa restituzione è avvenuta contestualmente al campo, nel momento in cui tentavo di coinvolgere alcuni partecipanti sugli avanzamenti della ricerca; la parte più sostanziosa, però, è ancora da svolgere e prevede di sottoporre dei testi più brevi ad alcuni partecipanti al fine poi di pubblicarli su riviste scientifiche e siti di informazione online.

Al fine di una totale trasparenza etica della ricerca è necessario anche aggiungere uno sforzo di riflessività, cioè un ragionamento rivolto su sé stessi rispetto ai ruoli e ai tratti personali del ricercatore che possono influenzare l'indagine. Gli attributi discriminanti di

ruolo come l'età, il genere, la razza o anche semplicemente il modo di vestire e di parlare, sono elementi che concorrono a perturbare la situazione della ricerca e che portano il ricercatore a essere in qualche modo sempre distinto e distinguibile dai nativi (Hannertz, 1994). Nel mio caso, essere un maschio (bianco, occupato, istruito e cisgender) mi ha certamente favorito nell'accesso a contesti e situazioni fortemente maschilizzati (è il caso del settore della *last-mile logistic*) e a lavorare senza problemi durante le ore notturne, ma è stato invece potenzialmente d'intralcio nell'avvicinarmi ai colleghi migranti o alle donne (proprio perché la differenza di ruolo è immediatamente percepita). Ciononostante, in alcuni casi la diversità dagli altri è però stata anche una fonte di curiosità che portava certi individui ad avvicinarmi e interpellarmi per primi – data in certi momenti l'inusualità di un italiano bianco della mia età (32) che lavorasse per la piattaforma in cui ero impiegato o che si infilasse in certe circostanze. Nel caso di Buenos Aires, invece, ho vissuto spesso la diversità che mi contraddistingueva palesemente dai locali come un fattore positivo, che in molte occasioni lasciava i conducenti liberi di esprimersi su dei contenuti che invece avrebbero preferito evitare con i connazionali<sup>11</sup>, oppure che li spingeva a fornirmi delle spiegazioni chiare e complete, senza dare troppe cose per scontate – come si farebbe con un bambino o con chiunque si reputi estraneo al proprio contesto ma che si dimostra particolarmente desideroso di conoscere. Certamente gli attributi discriminanti di ruolo non sono l'unica causa dalla quale potrebbero sorgere delle difficoltà; in genere i limiti della ricerca si riscontrano nel disegno, nelle scelte metodologiche, nell'individuazione dei casi e dei contesti, ma poi soprattutto nell'accesso al campo e alle informazioni. Nel nostro caso, ciò che ha maggiormente negativamente influito sulla ricerca è stato l'insorgere della pandemia, la sospensione del *fieldwork* e la lunga pausa dalle attività empiriche che ne è conseguita (per quanto possa essere stata sopperita dai metodi digitali di indagine). Sui possibili limiti del disegno e delle domande della ricerca, invece, discuteremo alla fine dell'elaborato, con il fine di individuare possibili *follow-up* dell'indagine che possano colmare le lacune ravvisate e trarre insegnamento dalle problematiche eventualmente riscontrate.

Prima di concludere la sezione metodologica, è doveroso presentare i due casi di studio inclusi nella ricerca, seppure se in maniera estremamente sintetica. Il materiale empirico raccolto, come anticipato, è stato prodotto sulla base di due diverse esperienze di

---

<sup>11</sup> Durante una corsa con Uber a Buenos Aires, ad esempio, un conducente mi ha spiegato perché ritenesse il governo responsabile dei problemi dei lavoratori nel paese, confidandomi però anche che non avrebbe mai conferito la stessa cosa ad un passeggero argentino per evitare di creare potenziali attriti e ricevere poi una valutazione negativa dal cliente.

campo svolte tra Italia e Argentina<sup>12</sup> 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 qualità di passeggero e, come abbiamo già specificato, registrando molte interviste durante le corse stesse. Tuttavia, un conducente in particolare (Mateo, U04) ha svolto il ruolo di informatore per la ricerca (Cardano, 2011): 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. Durante la mia permanenza siamo costantemente rimasti in contatto e, oltre a una lunga intervista registrata prima del rientro, mi ha concesso di acquisire in breve tempo numerose informazioni situate sul mondo di Uber a Buenos Aires e di conoscere altri suoi colleghi. 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 i pressi della sede di Uber a San Justo, nella prima cerchia urbana della provincia di Buenos Aires.

---

<sup>12</sup> 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 MdL 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 MdL superando il 12% di disoccupazione negli anni *horribilis* 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 ripresi dall'Istituto Nazionale di Statistica e Censimento argentino (INDEC) e dall'Istituto Nazionale di Statistica italiano (ISTAT) e sono, rispettivamente, consultabili sui siti web delle due istituzioni.

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 preparano 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 settore dell'*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 centrali della città (dal quartiere Aurora a San Salvario).

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. A coloro va aggiunto anche un altro soggetto esterno alla platea di conducenti che è stato intervistato in qualità di sindacalista dei tassisti di Buenos

Aires e testimone privilegiato del processo di contrapposizione a Uber<sup>13</sup>. 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 è l'unica forma di reddito. Di seguito, in conclusione, sono inserite le tabelle che riportano dettagliatamente i partecipanti alla ricerca, con una serie di dati che è stato ritenuto rilevante includere, laddove possibile: nome (prevalentemente di fantasia), data dell'intervista, piattaforme utilizzate, provenienza, età, genere, status professionale. Nel caso del *ride-hailing* a Buenos Aires (U)<sup>14</sup>, sono indicate anche la quantità media di ore giornaliere lavorate e lo status proprietario del veicolo utilizzato (proprio/familiare/a noleggio); nel caso del *food delivery* in Italia a Bologna (B) e Torino (T) è invece indicato anche il tipo di mezzo utilizzato dai rider (bicicletta muscolare, E-bike, motocicli, automobile). Infine, su suggerimento del supervisore abbiamo valutato di inserire un'ultima colonna contenente delle annotazioni sui partecipanti che provengono dal giornale di campo e che erano intese per essere riservate al ricercatore: data la ricchezza e la profondità che queste informazioni potrebbero aggiungere, sono state lasciate a disposizione del lettore anche se non sempre contengono dati rilevanti ai fini dell'indagine.

---

<sup>13</sup> Nel caso di Buenos Aires sono state di fondamentale importanza anche altre conversazioni tenute in loco con ricercatori e accademici (tra cui la supervisor locale prof.ssa Verònica Gago e i colleghi ricercatori Federico De Stavola, Lucas Henrique Pinto, Alioscia Castronovo e Andrea Fagioli) che hanno ricoperto il ruolo di testimoni privilegiati sul caso di Uber e più in generale sulle piattaforme e il mercato del lavoro in Argentina.

<sup>14</sup> A ogni partecipante è assegnato un codice alfanumerico composto da un numero preceduto da una lettera che indica la città dove si è svolta l'intervista: Buenos Aires (U), Bologna (B) e Torino (T).

Cod.	Nome	Data	Piattaforme	Origine	Età	G	Occupazione	Ore lavoro	Auto	
U01	Julian	04/2020	Uber	Venezuela	30	M	Unica occupazione	8 / giorno	Noleggio	Sequestrata la patente in Areoparque al terzo giorno di lavoro in Uber, denuncia l'accaduto in un video.
U02	Milena	03/2020	Uber	Argentina - Provincia	~40	F	Unica occupazione	8-10 / giorno	Famiglia	Da un giorno all'altro non le arrivano più viaggi tramite la app. Eppure, prima è sempre andata senza problemi. E agli uffici di Uber per risolvere questo problema, che lei crede essere un bug della app.
U03	Helena	03/2020	Uber	Argentina - Provincia	43	F	Secondo lavoro. Poliziotta	4-5 / giorno	Famiglia	Subisce un furto da parte di un passeggero e dopo qualche mese, quando vuole ricominciare a lavorare in Uber, scopre che i suoi dati sono stati usati per una <i>cuenta trucha</i> . Uber ha bloccato il suo account e le dicono che il suo nome e DNI sarà sempre associato a una violazione dei ToS.
U04	Mateo	02/2020	Uber, Cabify	Argentina - Capital	30	M	Studente lavoratore	3-4 / giorno	Famiglia	Ha lavorato anche come rider. Impiego per pagarsi gli studi universitari in corso. È il principale informatore per la ricerca su Uber a Buenos Aires.
U05	Federico	02/2020	Uber	Argentina - Avellaneda	32	M	Unica occupazione	8 / giorno	Propria	Mi spiega diversi trucchi con cui gli autisti evitano di versare tanto i contributi sul reddito, quanto le commissioni a Uber.
U06	Luis	03/2020	Uber, Beat	Argentina - Capital	73	M	Pensionato	5-6 / giorno	Famiglia	Autista degli autobus in pensione, lavora per " <i>hacer algo en el día</i> " e per aiutare economicamente la famiglia del figlio. Condivide l'auto con il figlio, che lavora in Uber principalmente di sera e notte con la stessa auto.
U07	Oscar	03/2020	Uber	Argentina / Brasile	44	M	Unica occupazione	8 / giorno	Propria	Inizia a lavorare con Uber in Brasile. Tornato a Buenos Aires, apre e gestisce il canale "Escuela para Uber" su YouTube.
U08	Damian	03/2020	Uber	Argentina	48	M	Unica occupazione	8-10 / giorno	Propria	Usa alcune tattiche per guadagnare di più, come quella di attendere i voli all'alba a Ezeiza (aeroporto).
U09	Walter	03/2020	Uber, Cabify	Argentina - Provincia	52	M	Unica occupazione	---	Noleggio	
U10	Romulo	02/2020	Uber, Beat	Venezuela	36	M	Unica occupazione	12 / giorno (weekend)	Noleggio	Una volta è stato fermato dalla polizia e derubato dei 10mila pesos che aveva con sé. Lavora principalmente di notte, quando sostiene che si guadagna di più.
U11	Jesus	03/2020	Uber	Argentina - Barracas	26	M	Unica occupazione	6-8 / giorno (solo notte)	Propria	Lavora in genere solo di notte, dalle 21 alle 5 del mattino. Non paga mai più del "pago minimo" che Uber richiede per la tassa di intermediazione del 25%.

U12	Maria	03/2020	Beat, Uber, Cabify	Perù	~45	F	Secondo lavoro. Contabile	3-4 / giorno	Propria	L laureata in Psicologia, lavora perché il primo impiego non le dà un reddito sufficiente.
U13	Ignacio	03/2020	Cabify	Argentina - Capital	37	M	Unica occupazione	---	Propria	Il padre è proprietario di una flotta di Uber, ma lui (ovviamente) lavora per Cabify.
U14	Augusto	03/2020	Uber, Cabify	Venezuela	39	M	Unica occupazione	9-11 / giorno	Propria	Primo lavoro dal suo arrivo dal Venezuela un anno e mezzo prima, da dove è fuggito per via della crisi economica.
U15	Carlos	03/2020	Uber	Uruguay	56	M	Unica occupazione	8-10 / giorno	Noleggio	Risiede in provincia. Non ha altri ingressi da quando ha perso il lavoro.
U16	Hector	03/2020	Uber	Argentina - Capital	34	M	Secondo lavoro.	---	---	Hackerato l'account di Uber. All'appuntamento negli uffici di Uber a San Justo gli dicono che dovrà aspettare alcuni giorni prima di riaverlo attivo.
U17	Alberto	03/2020	Uber	Argentina - Provincia	~50	M	Unica occupazione	8-10 / giorno	Propria	Usa il suo furgoncino che impiegava per il lavoro precedente. Anche per lui Uber è l'unica risorsa dopo la perdita del lavoro.
U18	Tomás	03/2020	Uber	Argentina - Provincia	32	M	Unica occupazione	8-10 / giorno	Propria	Si è trovato da un giorno all'altro un debito con Uber di oltre 15mila pesos, nonostante la sua <i>deuda</i> al giorno precedente fosse di soli 2,5mila. Prima era in una flotta, per cui è molto probabile che sia stato vittima di una truffa.
U19	Christian	03/2020	Uber, Cabify	Argentina - Provincia	36	M	Unica occupazione	8-10 / giorno	Propria	
U20	Diego	03/2020	Uber	Argentina - Quilmes	~40	M	Secondo lavoro. Impiegato	6-8/ giorno (weekend)	Propria	Lavora con Uber per risparmiare qualcosa in più in vista dell'arrivo di un figlio.
U21	Gabriel	2019	Uber, Cabify	Argentina	36	M	Unica occupazione	---	Propria	Gestisce il canale YouTube <i>Gabifi</i> dedicato al mondo delle app di <i>ride-hailing</i> a Buenos Aires.
X01	Gustavo	02/2020	Sindacato Peones de Taxi (SITC)	Argentina - Capital	56	M	Rappresentante sindacale SPT		Taxi	Registriamo un'intervista nel bar frequentato dai membri del loro sindacato. Sono tra i più agguerriti contro Uber.

Cod.	Nome	Data	Piattaforme	Origine	Età	G	Occupazione	Mezzo	Descrizione
B01	Francesco	12/2019	Deliveroo, Just Eat (JE)	Italia	26	M	Studente lavoratore	Bici	Studente fuori sede e rider da diversi anni, è attivista e portavoce del sindacato metropolitano di rider locale.
B02	Alessandro	12/2019	Deliveroo, UberEats	Italia	29	M	Doppio impiego	Bici	A Bologna per l'università, ora lavora ed è un attivista del collettivo di rider locale.
B03	Dinkar	01/2020	Glovo	India	24	M	Studente lavoratore	Bici	Studia ingegneria e sta imparando l'italiano. Lavora per mantenersi.
B04	José	12/2019	Glovo, JE, UberEats, Deliveroo	Perù	30	M	Unica occupazione	Moto	La sua famiglia gestisce un piccolo ristorante peruviano, dove ci ritroviamo per registrare l'intervista. Ha molta esperienza poiché ha transitato per tutte le piattaforme di consegne attive in città.
B05	Ahmed	01/2020	Glovo	Afghanistan	32	M	Unica occupazione	Bici	Lavora da sette mesi con Glovo. Registriamo un'intervista in una sera di calma piatta mentre aspettiamo gli ordini.
B06	Giuseppe	04/2021	Glovo, JE, UberEats	Italia	28	M	Doppio impiego	Moto	Calabrese di origine, a Bologna da molti anni. Lavora prevalentemente di sera per integrare il primo stipendio.
B07	Hiroshi	04/2021	UberEats	Giappone	41	M	Doppio impiego	E-bike	È un cantante lirico, giunto in Italia per coltivare la sua passione e iscriversi ad un'accademia di canto.
B08	Yousuf	04/2021	UberEats	Pakistan	~40	M	Doppio impiego	E-bike	Lavora in nero come addetto alle pulizie in una panetteria. Appena stacca, attiva l'app di Uber.
B09	Cesare	04/2021	Uber Eats, Deliveroo	Italia	22	M	Studente lavoratore	Bici	Studente laziale fuori sede, lavora ogni sera come rider per potersi mantenere autonomamente.
B10	Mohammed	03/2021	Uber Eats, Glovo	India	~35	M	Doppio impiego	Bici	Ha iniziato con Glovo da un mese, risiede in Italia da un anno. Lavora anche tre giorni a settimana in un magazzino di GLS nella periferia bolognese.
B11	Ahmad	03/2021	UberEats, Deliveroo	Pakistan	26	M	Doppio impiego	Bici	Lavora ogni notte in un'attività commerciale in centro. Lascia Uber per un lavoro in nero per una pizzeria a 7 euro l'ora.
B12	Fata	04/2021	UberEats, JE	Nigeria	25	M	Doppio impiego	Bici	Lavorava come barman vicino all'aeroporto, ma con le restrizioni è rimasto senza lavoro. Di solito fa entrambi i lavori. Sta a San Lazzaro e se la fa in bici ogni giorno: là di ordini quasi niente.
B13	Raja	05/2021	UberEats	Pakistan	~30	M	Unica occupazione	Bici	Lavorava in un minimarket dove veniva pagato 20 euro al giorno per stare dalle 7 alle 9 di sera da solo; ha preferito passare a Uber.
B14	Ali	05/2021	UberEats	Pakistan	36	M	Doppio impiego	E-bike	Lavorava come ingegnere ambientale, ma non gli è stato rinnovato il contratto nell'azienda in cui era impiegato in provincia.
B15	Hussain	04/2021	UberEats	Bangladesh	~35	M	Doppio impiego	E-bike	Ha un regolare lavoro notturno part-time come addetto alle pulizie presso un McDonald. Ogni sera, dopo le consegne, attacca alle 23.
B16	Ganda	09/2021	UberEats, JE Deliveroo	Pakistan	29	M	Unica occupazione	Bici	Lavora con diverse piattaforme da anni, ma dall'estate 2021 ha iniziato a consegnare pizze in nero per un noto locale del centro.
B17	Issam	10/2021	Uber Eats, Glovo	Pakistan	37	M	Unica occupazione	Bici	Lavora da diversi anni come rider testimoniando il netto peggioramento delle condizioni di lavoro nel corso del tempo.

T01	Franca	02/2021	UberEats, Deliveroo	Italia	27	F	Studente lavoratore	Bici	Studentessa universitaria e rider, è un'attivista del collettivo locale.
T02	Ogbe	03/2021	Glovo, JE	Nigeria	28	M	Unica occupazione	E-bike	Ci conosciamo durante uno sciopero dei rider. Utilizza i bot per l'auto-assegnazione degli slot e me ne mostra il funzionamento.
T03	Mirko	02/2021	UberEats, JE	Italia	29	M	Doppio impiego	Bici / Moto	È un attivista del collettivo locale che lavora nelle piattaforme di food delivery a Torino da ben quattro anni.
T04	Luca	03/2021	Glovo, UberEats	Italia	~50	M	Doppio impiego	Auto	Lavora in auto principalmente nella cintura torinese. Tiene a precisare che lo fa solo per integrare l'altro stipendio.
T05	Mauro	03/2021	Glovo, UberEats	Italia	24	M	Studente lavoratore	Bici	Giovane studente universitario del Politecnico. Confessa di simulare di frequente delle cadute per tenersi l'ordine.
T06	Brian	02/2021	Glovo	Albania	36	M	Unica occupazione	Moto	Ha perso il lavoro con il Covid. Mi racconta un metodo tramite il quale i rider riuscivano a gonfiare le tariffe alterando il calcolo chilometrico del percorso.
T07	Ana	02/2021	Glovo, UberEats	Belarus	28	F	Unica occupazione	E-bike	Da due anni lavora con Glovo, ma non è soddisfatta del proprio lavoro che svolge solo per mantenersi. Vorrebbe fare l'insegnante.
T08	Afrigi	12/2020	UberEats	Pakistan	40	M	Unica occupazione	E-bike	Lavora con le piattaforme da quando è arrivato in Italia tre anni prima. Si ritrova con altri connazionali sempre nella stessa piazza.
T09	Khan	12/2020	UberEats	Pakistan	21	M	Unica occupazione	Bici	È appena arrivato in Italia senza documenti. Si fa prestare l'account da un amico. È in cerca di un altro lavoro.
T10	Kian	12/2020	UberEats	Pakistan	~40	M	Doppio impiego	Bici	Amico e collega di Afrigi, anche lui è del gruppo di rider di piazza Botero. Mi insegna alcuni trucchi per scegliere le corse.
T11	Francesco	01/2021	Glovo, UberEats	Italia	30	M	Unica occupazione	Bici	Originario del sud Italia, è a Torino per seguire la compagnia ed è in cerca di lavoro. Pochi giorni prima ha avuto un incidente. È lui il primo ad aggiungermi ad un gruppo WhatsApp di rider torinesi.
T12	Hamza	02/2021	Glovo, UberEats	India	22	M	Studente lavoratore	Bici	Si è trasferito da solo dall'India e studia ingegneria: ogni sera fa il rider per potersi mantenere autonomamente.
T13	Lorenzo	02/2021	UberEats	Italia	19	M	Studente lavoratore	Bici	Torinese, frequenta le scuole superiori e lavora con Uber solo la sera per emanciparsi economicamente dai genitori, con cui vive.
T14	Chib	03/2021	Glovo, UberEats	Nigeria	30	M	Unica occupazione	Bici	Da un paio d'anni rider, mi racconta del tentativo di phishing che ha subito il suo account di Uber.
T15	Hicham	03/2021	Glovo, UberEats	Tunisia	31	M	Unica occupazione	Bici	Durante una serata di pioggia intensa mi confida di voler sottrarre un pasto per sé. Lo incontro mesi dopo, ha lasciato le piattaforme per fare consegne per una pizzeria per 50 euro al giorno in nero.
T16	Abdoul	03/2021	Glovo, UberEats	Marocco	28	M	Cassa integrazione	Moto	Moglie e quattro figli, lavorava come magazziniere, ma è finito in cassaintegrazione con la nuova ondata di pandemia e restrizioni.
T17	Enrico	03/2021	Deliveroo, Uber Eats	Italia	38	M	Cassa integrazione	Auto	Di professione maître, vive con la moglie e due figlie. È in cassaintegrazione da un anno a causa del lockdown.

# Capitolo 1: Tecnologia e società

## Introduzione

Il primo capitolo del presente elaborato contiene una rassegna introduttiva al tema della tecnologia e della relazione di questa con la società e in particolare con i processi lavorativi. L'oggetto del capitolo sono alcune delle interpretazioni degli apparati tecnici da parte delle scienze umane e sociali che nell'ultimo secolo soprattutto hanno maggiormente influenzato il ruolo della tecnologia nella società e nel mondo produttivo. Lo scopo non è affatto quello di ricostruire lo stato dell'arte della letteratura socio-umanistica sulla tecnologia, ma quello non meno ambizioso di cogliere alcuni schemi interpretativi e raccogliere le osservazioni ritenute più salienti ai fini della ricerca qui presentata e discussa. L'ipotesi di partenza è che non si possa cogliere a pieno la reale entità delle attuali trasformazioni sociali influenzate più o meno direttamente dalla digitalizzazione (e dalla piattaformaizzazione), senza prima tracciare un percorso teorico che permetta un'analisi diacronica e situata della tecnologia e del progresso tecnico: a tal fine, il sentiero di lettura segue soprattutto un filo tematico, ma si snoda anche cronologicamente partendo dalle macchine della prima rivoluzione industriale fino alle tecnologie digitali del mondo contemporaneo. Il capitolo, quindi, si apre con una riflessione introduttiva su uno dei temi maggiormente focalizzati in questa parte di elaborato, quello del rapporto tra esseri umani e macchine e con un'importante premessa al ruolo della scienza e delle macchine nel capitalismo, legata alla rilevanza e pervasività degli strumenti di quantificazione e misurazione nelle società contemporanee. Successivamente, il ragionamento tenta di tracciare un percorso tematico sul rapporto uomo-macchina e società-tecnologia, intersecando diverse aree disciplinari. Innanzitutto, viene brevemente tracciata un'analisi introduttiva al lavoro di Marx e all'eredità del suo pensiero su macchine e capitalismo; il sentiero di lettura prosegue quindi presentando alcuni filoni della letteratura fantascientifica come punto di vista critico utile per affrontare il dibattito tra tecnofobici e tecno-entusiasti, oggi riproposto a gran voce dalla digitalizzazione, focalizzando l'attenzione su alcuni spunti attinti dal mondo della cultura e dello studio dei media, ed impiegando la figura del cyborg come chiave di analisi per le infrastrutture digitali. Successivamente, sono presentati gli aspetti più interessanti ai fini della ricerca nel panorama teorico degli STS (*Science &*

*Technology Studies*) sulla sociomaterialità della tecnologia e sulla sua natura intrinsecamente relazionale.

## 1.1 Umani, macchine e tecnologia

*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, pag. 15)<sup>15</sup>.*

Nonostante le scuole di pensiero costruzionista e determinista sulla tecnologia siano molto distanti, entrambe colgono aspetti della realtà sociale che il ricercatore dovrebbe includere in qualsiasi analisi che si occupi di lavoro, 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 & Fourcade, 2021; Marx, 1980). D'altro lato, concentrarsi sulle condizioni e le circostanze sociali dell'innovazione 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 et al., 2018). In sintesi, opporsi al determinismo non deve portare a ignorare le conseguenze sociali più o meno direttamente imputabili a un'innovazione tecnologica, ma aggiungere che le stesse innovazioni sono il prodotto di relazioni sociali che strutturano la società e che indirizzano il progresso della scienza. La tecnologia ha innegabilmente assunto da sempre una rilevanza cruciale nelle trasformazioni sociali e nelle evoluzioni storico-antropologiche, tanto per l'uomo come per l'ambiente che lo circonda. Ogni società e periodo storico sono segnati da un corrispettivo sviluppo tecnico che li contraddistingue, che a sua volta può essere fonte di speranze o paure per il futuro dell'umanità. Tuttavia, le macchine e la tecnologia da sole non spiegano nulla, ma vanno comprese in un più ampio quadro economico, sociale e culturale, cioè, “*analizzate nell'apparato collettivo di cui sono solo una componente*” (Deleuze, 1990, p.169 cit. in Pasquinelli, 2015 p.49). Come si evincerà dallo scorrere della lettura, questo

---

<sup>15</sup> Le citazioni provenienti da fonti non pubblicate in italiano sono state tradotte dall'autore.

capitolo tenta di racchiudere un'ampia introduzione sul rapporto tra tecnologia e società, cogliendo alcuni degli elementi ritenuti maggiormente utili a costruire una solida chiave di lettura diacronica per analizzare le trasformazioni tecnologico-sociali del lavoro nel capitalismo digitale contemporaneo, oggetto di ricerca dell'elaborato. Prima di iniziare, seguono alcuni aneddoti e storie attinti da un patrimonio culturale eterogeneo, per offrire un assaggio dell'immaginario che nell'ultimo secolo è stato alimentato dai grandi interrogativi sul progresso tecnologico e sul rapporto tra uomo 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 (Barthes, 1979; Castoriadis, 1987). Se si considera la realtà come costruzione sociale, allora un oggetto privilegiato di indagine per il sociologo saranno proprio quei prodotti dell'immaginazione umana in grado di influenzare ciò che gli individui percepiscono come realtà (Berger & Luckmann, 2002; Grassi, 2015).

Esiste una celebre leggenda del folklore statunitense che racconta di un operaio impiegato nella costruzione delle ferrovie nella West Virginia, intorno al 1870, 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<sup>16</sup>. Si racconta che John non vedesse di buon occhio le nuove imponenti macchine 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 stramazza al suolo, esanime. La storia di John Henry 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 sia il grido tormentato dell'obsolescenza del lavoro, che un appello disperato per dimostrare l'insostituibile funzione dell'uomo.

Una storia per certi 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<sup>17</sup>. Kasparov

---

<sup>16</sup> Guido Festinese (1° maggio 2020). "John Henry, il colosso col martello". *Il Manifesto*.

<sup>17</sup> La fonte delle informazioni sul celebre incontro di scacchi tra Kasparov e Deep Blue è: Warwick, Kevin (29 luglio 2017). "A Brief History of Deep Blue, IBM's Chess Computer". *Mental Floss*. (Consultato il 6 dicembre 2020). <https://www.mentalfloss.com/article/503178/brief-history-deep-blue-ibms-chess-computer>

riuscì inizialmente a mantenere il primato, se sommato il totale dei punti ottenuti nei match, ma l'anno successivo perse rovinosamente e 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. La 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.

La storia di John Henry, come la leggendaria partita tra Kasparov e Deep Blue, mostrano il grande senso di competizione che l'uomo ripone nel rapporto con le macchine. Tuttavia, tale competitività oltre che dannosa per l'uomo – Kasparov perde e John alla fine muore – risulta estremamente paradossale, in quanto l'uomo 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 nostro potere, come ogni nuovo limite da superare con l'innovazione tecnico-scientifica non è altro che espressione della volontà di dominio e 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, che ancora oggi si sente nominare spesso, tanto da aver dato nome ad una delle *suite* dei servizi digitali di Amazon, ossia Amazon Mechanical Turk. La spiegazione di Kasparov 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 e nient'altro; leve e ingranaggi non avrebbero potuto replicare il successo di un giocatore (Caronia, 2020, pag. 45). Detto in altre parole, le 'macchine pensanti' delle ricerche di Alan Turing possono replicare e imitare il comportamento umano, ma non possono dotarsi di capacità cognitive autonome senza prima venire addestrate a "come pensare" (Casilli, 2019, pag. 36). Un esempio per certi versi simile

e risalente ancora più indietro nel tempo, – oltre che decisamente più fantasioso – tra i tantissimi, è quello degli automi costruiti durante il Settecento dal celebre inventore francese Jacques Vaucanson, tra cui un’anatra perfettamente realizzata che replicava le attività dell’animale, compresa la digestione e la deiezione del cibo. In realtà, però, la sostanza presentata come escrementi era pre-introdotta nell’automa, facendo credere che la macchina potesse replicare l’azione dell’apparato digerente dell’animale (Caronia, 2020). Tale ricorso all’inganno e alla necessità di tenere segreta la ricetta dell’espedito può sembrare piuttosto grottesco, se pensato nel mondo contemporaneo. Eppure, oggi non è affatto raro che le grandi aziende del capitalismo digitale e le piattaforme della *gig-economy* si rifiutino di fornire dati e informazioni sulle procedure automatiche gestite tramite algoritmi che disciplinano il lavoro. Le storie appena narrate, se pur appaiano anacronistiche e molto lontane dall’attualità, offrono ancora una metafora efficace per comprendere meccanismi di *black-box*, di opacità dei processi algoritmici e di assenza di trasparenza nelle operazioni che regolano il lavoro nel mondo del *digital work*. E, con uno sguardo più in profondità, ci svelano in modo semplice e consolatorio quanto siano umane le macchine e le tecnologie che inventiamo.

## 1.2 Il governo dei numeri: quantificazione e capitalismo

*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, pag. 156).*

Che cos’è il capitalismo se non la quintessenza della razionalità calcolatrice, direbbe Max Weber. Weber sostiene che nel capitalismo tutto procede razionalmente perché vige il dominio della ragione: gestione razionale della produzione, dei profitti, scelte e opzioni calcolate scientificamente in base al bilancio tra costi e benefici. Di uno sguardo diverso è il materialismo storico-dialettico di Marx ed Engels, che vede il capitalismo come totalità in movimento: un organismo variegato e in costante trasformazione dove l’unica regola costante è il dominio della forma merce (Fraser & Jaeggi, 2019; Streeck, 2012). Nei *Grundrisse*, il filosofo di Treviri spiega che solo il capitale gode di libertà, perché il resto delle cose e dei soggetti sono assoggettati al capitalismo: anche gli imprenditori sono sottomessi al nesso del capitalismo che impone loro la ricerca costante del profitto. Tutt’altro

che dominio della Ragione, il capitalismo è però sì l'essenza di una particolare razionalità, quella strumentale ed economica. Una razionalità calcolatrice, che necessita di standard, misure e numeri per testare e legittimare le proprie scelte. A partire da questa osservazione, appare utile aggiungere un'ulteriore importante premessa a questo capitolo che riguarda quel macro-fenomeno che caratterizza le società umane almeno a partire dall'Illuminismo: la quantificazione. Max Weber individuava proprio nelle forme burocratiche di quantificazione, razionale, impersonale e dotata di misure, il carattere distintivo della modernità stessa. Fin dalla propria nascita il capitalismo – come anche altre forme di dominio segnate, almeno a partire dal XVIII secolo, dal pensiero tecnologico (Kula, 1987) – è segnato dall'urgenza di *quantificare e misurare* con precisione i fenomeni sociali e naturali. Se con il primo si intende la traduzione in unità numeriche di ciò che è normalmente espresso in parole, il termine misura implica invece qualcosa di per sé già calcolabile, come una grandezza fisica. Pertanto, la misurazione avviene generalmente in un secondo momento, solo dopo l'imposizione di una convenzione, ovvero di uno standard quantitativo universalmente valido basato su una scala ordinale di valori (Desrosières, 2011). È proprio questa gerarchizzazione quantitativa standardizzata dei fenomeni sociali che esprime un tipo di potere normativo connotato da componenti ideologiche (Hibou, 2012). Foucault, attraverso il concetto di *gouvernementalité*, aveva sottolineato come gli strumenti quantitativi non fossero soltanto strumenti di verifica in mano agli scienziati a supportare il metodo sperimentale, ma anche strumenti di coordinamento, governo e controllo della popolazione (Foucault, 2004). A partire dal XIX secolo gli strumenti di misura e statistica vengono sistematicamente impiegati per quantificare fenomeni come lavoro, salute, andamento demografico, criminalità, amplificando di conseguenza il ruolo e lo spettro d'azione delle istituzioni pubbliche e governative (Desrosières, 1993). Tali strumenti di quantificazione sono indispensabili infatti non solo alla nascita delle scienze e dell'economia, ma anche alla stessa formazione degli stati moderni (Diaz-Bone & Didier, 2016). Nel corso del tempo la quantificazione ha gradualmente e definitivamente colonizzato e influenzato tutti i settori della vita sociale e della conoscenza (si pensi anche al sistema universitario e al mondo della ricerca), sancendo il dominio assoluto di numeri e standard con la cosiddetta burocratizzazione neoliberale del mondo (Hibou, 2012).

Nelle scienze umane e sociali, l'uso dei numeri e il loro impatto sociale ha attirato l'attenzione di studiosi di provenienze disciplinari diverse e ha coinvolto diverse scuole di pensiero. Alcuni, come i francesi della scuola dell'*économie des conventios*, utilizzando spesso un taglio storico hanno sottolineato la valenza disciplinante del dominio della

standardizzazione, che attraverso classifiche e misurazioni non si limita soltanto a registrare e ordinare fenomeni dati, ma ha effetti di produzione della realtà sociale stessa. Gli studiosi della scuola francese delle convenzioni si concentrarono inizialmente proprio sull'analisi dei processi di categorizzazione e classificazione che precedevano i momenti della misura e della verifica empirica, rintracciando in essi il momento di maggiore performatività dei sistemi di quantificazione (Diaz-Bone & Didier, 2016). Nelle scienze sociali è andata inoltre affermandosi una corrente di studi che prende il nome di sociologia della quantificazione (Bruno et al., 2016; de Leonardis & Neresini, 2015)<sup>18</sup>. A grandi linee, tale insieme di ricerche si concentrano sul carattere performativo delle entità numeriche, ovvero sul potere pervasivo che i numeri hanno nel fabbricare la realtà, nell'assegnare identità sociali e nel produrre effetti normativi attraverso meccanismi di feedback che si riflettono tra gli attori e i processi di quantificazione. Ovvero, ciò significa riconoscere anche che standard e misure sono dotati di performatività poiché nel momento in cui sanciscono il limite di cosa sia efficace o efficiente, determinano anche scale di valori e di desiderabilità. Un altro insieme di ricerche, invece, si concentra più specificamente sul potere dei numeri, ossia quella che Supiot (2017) ha definito come la transizione politica dal 'governo delle leggi' al 'governo dei numeri'. La pervasività delle valutazioni quantitative è tale che nella governance dei numeri persino le norme giuridiche vengono subordinate agli imperativi economici, poiché fondati sulla certezza e sulla razionalità del calcolo (Supiot, 2017). Sotto tale luce, per le operazioni del potere i numeri non solo rappresentano un efficiente strumento di governo e di coordinamento delle risorse, ma tendono spesso a occultare la stessa natura politica delle scelte governative che si nasconde dietro un velo di oggettività numerica. Come vedremo più avanti nell'analisi dei casi empirici, oggi sono le tecnologie algoritmiche ad esprimere questo tipo di potere discorsivo che, appellandosi a una presunta superiore razionalità matematica, neutralizza ogni tipo di obiezione politica alle operazioni effettuate tramite procedure digitali automatiche (Beer, 2017). Interrogarsi sul potere dei numeri, per altri autori, significa anche analizzare come la burocratizzazione e la traduzione numerica del mondo abbia trasformato le stesse basi informative della conoscenza e delle politiche pubbliche, fondate in maniera sempre più intensa su processi di astrazione, ossia di quantificazione, standardizzazione e

---

<sup>18</sup> Un altro filone di studi sociologici che si interroga sul ruolo dei numeri e sul loro impatto sociale – quella che chiamerebbero agency degli oggetti – sono gli Studi Sociali sulla Scienza e la Tecnologia (STS). Come vedremo più avanti, l'interesse di questa scuola di pensiero è oggi in particolare rivolta a studi sulla natura degli algoritmi e sulle conseguenze del loro uso, tanto da aver ispirato la nascita di una vera e propria 'sociologia degli algoritmi' (Mazzotti, 2015).

categorizzazione dei fenomeni e dei bisogni sociali, che influenzano tanto le forme del sapere e della conoscenza, quanto le politiche pubbliche dei governi (Borghi & Giullari, 2015)<sup>19</sup>.

Autrici come Wendy Espeland e Marion Fourcade, inoltre, hanno analizzato in dettaglio l'impatto sociale di numeri e misurazioni concentrandosi in particolare sulle implicazioni etico-politiche della quantificazione. Il loro contributo muove innanzitutto 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* (Espeland & Sauder, 2007; Espeland & Yung, 2019). Il mondo dei numeri viene ritenuto a priori affidabile e neutrale, dato che le ipotesi formulate sono matematicamente dimostrabili e le tecniche impiegate sembrano universali e paiono sottrarsi al mondo umano della politica e dei pregiudizi (Burrell & Fourcade, 2021; Espeland & Stevens, 1998). Tuttavia, a partire da 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 e le possibilità di scelta dei soggetti (Espeland & Sauder, 2007; Espeland & Yung, 2019; Fourcade, 2021a; Fourcade & Healy, 2013). In un recente studio Espeland sottolinea come le misurazioni abbiano un'intrinseca dimensione etico-valoriale incompatibile con la presunta imparzialità dei numeri. Infatti, numeri e misure producono una serie di effetti e di implicazioni etiche nel momento in cui influenzano le relazioni sociali: i numeri esprimono e mediano forme di potere; focalizzano l'attenzione producendo di conseguenza relazioni di visibilità e invisibilità; e influenzano le strutture di opportunità (Espeland & Yung, 2019). In primo luogo, i numeri possono rinforzare gli squilibri di potere preesistenti nonostante si appellino a un tipo di giudizio formalmente neutrale: ad esempio, le valutazioni impiegate nei sistemi meritocratici nel mondo dell'istruzione hanno come obiettivo quello di incentivare orizzontalmente la motivazione e la preparazione dei giovani, ma finiscono spesso per replicare ed accrescere la distanza già esistente tra studenti delle classi medie e delle classi popolari. Come nel caso della statistica

---

<sup>19</sup> Con *astrazione* si intende quel processo che caratterizza in maniera sempre più pervasiva il capitalismo contemporaneo e che permette la traduzione di fenomeni qualitativi in standard, protocolli e procedure, oltre che numeri, codici e punteggi a cui assegnare determinati valori e meriti, spesso eliminando del tutto l'esperienza soggettiva degli individui dalle basi informative delle politiche e della conoscenza (Borghi, 2019).

pubblica, numeri e codici hanno un'intima relazione col potere e ricoprono un ruolo di governo, in quanto sono in grado di assegnare, escludere e distribuire le risorse esattamente al pari delle leggi (Burrell & Fourcade, 2021). In secondo luogo, i numeri hanno la proprietà di focalizzare l'attenzione, ovvero di sancire cosa sia visibile o meno, a discapito di aspetti che non possono venire enumerati. Di nuovo con l'esempio dei *ranking* nell'istruzione, i numeri indirizzano l'attenzione verso le metriche utilizzate per comparare le scuole, ma rendono invisibile il lavoro di chi è attento ad aspetti dell'educazione che non si possono cogliere numericamente. Detto altrimenti, codici e misure hanno il potere di fare emergere fenomeni sociali nel momento in cui vengono enumerati (come nel caso della devianza sociale e della disoccupazione, ad esempio) e allo stesso tempo di occultarne altri non enumerabili, di conseguenza trasformando radicalmente il modo attraverso cui facciamo esperienza del mondo (Borghi, 2019). Infine, i numeri hanno un forte impatto sulla distribuzione delle opportunità: gli algoritmi per il riconoscimento facciale utilizzati nel campo della pubblica sicurezza sono dotati di un'elevatissima accuratezza nell'individuare i volti dei sospettati, tuttavia replicano stereotipi e pregiudizi nei propri codici e finiscono per aumentare la probabilità delle minoranze etniche di venire sorvegliate e tracciate e quindi acuire e cristallizzare forme di disegualianza e razzismo (Espeland & Yung, 2019; Eubanks, 2017; O'Neil, 2016).

L'impatto di numeri e misure sulle opportunità dei soggetti è al centro anche di alcuni lavori di ricerca di Marion Fourcade che si sono occupati del sistema creditizio negli USA. In uno dei paesi dove l'indebitamento privato è tra i più elevati al mondo, il sistema di credito bancario è basato su un'attenta valutazione di punteggi e parametri che vengono assegnati ai richiedenti e che di conseguenza determinano le condizioni del prestito (con la logica che più alto è il rischio associato al credito, maggiori saranno gli interessi e le clausole). Questi dispositivi di valutazione segmentano, marcano e classificano gli individui in modi sempre più precisi, mentre d'altra parte i profitti delle banche dipendono sempre più decisamente dall'efficacia di queste tecniche di valutazione preventiva. Si creano dunque delle 'situazioni di classificazione' che si ripercuotono sulle opportunità di credito dei soggetti e di conseguenza sulle concrete possibilità di vita (Fourcade & Healy, 2013). Si pensi ad esempio al caso degli sfratti di famiglie insolventi studiato a fondo da Desmond (2016), per cui l'esperienza di uno sfratto – deciso sulla base di indicatori che valutano la non-recuperabilità del credito – pesa tanto sull'affidabilità fiscale dei soggetti da rischiare di escluderli una volta per tutte dall'accesso al sistema creditizio e quindi dalla possibilità di riottenere una casa. Dal

momento in cui le classi sono concepite in base alla differente distribuzione sociale delle opportunità di vita nei mercati, Fourcade e Healy (2013) sostengono che “*comprendere come le situazioni di classificazione siano prodotte attraverso il funzionamento degli strumenti di ranking, segmentazione e marketing*”, allora “*è essenziale per comprendere la struttura delle nuove situazioni di classe*” (ivi.: pag. 569). Ovvero, la conclusione a cui giungono gli autori è che il sistema dei punteggi creditizi che misura, classifica e valuta gli individui – distribuendo di conseguenza opportunità, premi o punizioni – agisce come una forza indipendente in grado di strutturare e determinare le possibilità di vita dei soggetti attraverso la loro posizione fiscale. Più in generale, quindi, l’intero ecosistema numerico di codici, algoritmi, standard che esprimono valutazioni e registrano le attività umane crea delle peculiari situazioni che incidono e alterano direttamente le opportunità di vita degli individui, tanto da rappresentare un nuovo motore per le differenze di classe (Fourcade & Healy, 2013).

Con l’arrivo del nuovo millennio, la propagazione di misure e numeri consentita dalle tecnologie digitali ha permesso senza dubbio un salto di scala senza precedenti in tutti gli ambiti della vita sociale e di quella privata. Nel 2008 apparve su Wired un articolo firmato da Chris Anderson che suscitò parecchio clamore poiché prevedeva un imminente cambio di paradigma rispetto alla conoscenza, reso possibile grazie ai *big data*. Secondo l’opinione dell’allora direttore di Wired USA, le incredibili potenzialità di elaborazione e calcolo dei nuovi supercomputer di enormi moli di dati inerenti all’attività digitale degli utenti aprono la strada a un nuovo modo di concepire la realtà sociale e di studiarla:

Basta con ogni teoria del comportamento umano, dalla linguistica alla sociologia. Dimenticate la tassonomia, l'ontologia e la psicologia. Chi sa perché le persone fanno quello che fanno? Il punto è che lo fanno e noi possiamo tracciarlo e misurarlo con una fedeltà senza precedenti. Con abbastanza dati, i numeri parlano da soli<sup>20</sup>.

Il titolo dell’articolo era “*The end of theory*”, proprio per sottolineare che molte discipline e approcci metodologici, sociologia e filosofia in primis, sarebbero stati destinati presto a scomparire: qualsiasi teoria sarebbe resa obsoleta dall’impiego di big data e intelligenze artificiali applicati allo studio dei fenomeni sociali. Sotto tale luce, le nuove opportunità nelle analisi statistiche offerte dai big data ci permetterebbero di afferrare la realtà sociale in quanto

---

<sup>20</sup> Anderson, C. (2008). *The end of theory: The data deluge makes the scientific method obsolete*. Wired, 23 giugno 2008. [www.wired.com/2008/06/pb-theory](http://www.wired.com/2008/06/pb-theory) (Consultato il 25/05/2021).

tale, in modo diretto e immanente, e di fare ampio ricorso a sistemi automatici di modellizzazione del sociale (Rouvroy & Berns, 2013). Il mantra de ‘i numeri parlano da soli’ è oggi alla base di ciò che alcuni autori come Mosco (2017) definiscono positivismo digitale. Così come i filosofi del positivismo come Comte credevano che bastasse applicare le regole delle scienze dure alle osservazioni empiriche dei comportamenti per giungere alle ‘verità’, in modo simile oggi accademici, governi, istituzioni e imprese si affidano al potere predittivo di elaborazioni algoritmiche per ottenere una ricostruzione apparentemente fedele e neutrale della realtà sociale. Oggi la propagazione digitale ha ulteriormente spinto la proliferazione di misure quantitative in qualsiasi ambito sociale e individuale, tanto da poter parlare di una *società degli algoritmi* (Burrell & Fourcade, 2021), dove l’inclusione sociale è sempre più di frequente veicolata da procedure algoritmiche di misurazione e differenziazione che regolano, ad esempio, persino l’accesso ai diritti di cittadinanza (Fourcade, 2021b). 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 & Berns, 2013). Rispetto al passato, lo scarto è permesso dalla grande disponibilità di dati grezzi sotto forma di big data – quello che qualcuno ha chiamato il ‘diluvio di dati’ – che consente di mettere a punto complesse analisi predittive dei comportamenti, spesso semi-automatizzate (si pensi alle nuove frontiere del *machine learning* o dei computer quantistici) ed effettuate a distanza e in tempo reale, a tal punto da far emergere un nuovo modo di governo delle condotte individuali e da destabilizzare persino i rapporti di potere tradizionali delle società democratiche (O’Neil, 2016; Rose, 1991; Zuboff, 2015). Questi processi di trasformazione del rapporto tra tecnologia e potere sono stati messi a fuoco anche da Keller Easterling (2016) nella sua analisi delle modalità con cui ciò che la studiosa definisce *extrastatecraft* governa lo spazio attraverso infrastrutture di standard e protocolli non soggetti al vaglio delle procedure legislative e al controllo pubblico. Il potere dell'*extrastatecraft* di generare forme di policy de facto è la chiave del funzionamento degli apparati logistici che include media, piattaforme e in generale le tecnologie che governano i sistemi di coordinamento, comunicazione e controllo (Rossiter, 2016). In fin dei conti, come si discuterà più approfonditamente in seguito, la crescente evoluzione e ubiquità di macchine e tecniche digitali che esprimono forme numeriche di valutazione e misurazione, secondo diversi autori, non fa altro che promuovere una rinnovata spinta dell’ideologia neoliberista (Fourcade, 2021a; Karatzogianni & Matthews, 2020) e del mito tecnologico (Mosco, 2004; Nye, 1994). Se ci limitassimo a considerare la

quantificazione come il cervello del capitalismo, allora macchine, misure, protocolli, codici e algoritmi oggi sarebbero senz'altro i suoi muscoli fondamentali.

### 1.3 Operai e macchine

L'ipotesi di ricerca che guida questa sezione dell'elaborato è che il problema della tecnologia sia il suo ruolo nel capitalismo, ovvero il suo replicare le gerarchie, riprodurre le disuguaglianze, minare l'autonomia dei lavoratori ed esporli a delle nuove vulnerabilità (Mueller, 2021). Tale ipotesi ci mette in guardia non solo dall'ottimismo tecnologico dei guru del capitalismo digitale, ma anche dalle tentazioni di una certa sinistra radicale di sposare il progresso tecnico secondo la filosofia accelerazionista contemporanea (cfr. Srnicek & Williams, 2015; A. Williams & Srnicek, 2018). Se si considera la tecnologia alla stregua di qualsiasi altro prodotto umano e sociale, allora è possibile affermare che in fin dei conti i Luddisti non avessero così torto nel denunciare l'uso politico del progresso tecnico e nel decidersi a combatterlo tanto ferocemente. In un recente libro che farà probabilmente molto discutere, l'autore ripercorre proprio la leggendaria storia dei Luddisti del XIX secolo in Inghilterra cercando di riabilitarne i contenuti e talvolta le pratiche (Mueller, 2021). Con uno sguardo più in profondità, è possibile rilevare che i seguaci del mitologico leader operaio Ned Ludd non si battessero tanto contro la tecnologia, ma contro ciò che le macchine rappresentavano, ossia, *“l'evidenza quotidiana di dover soccombere a forze che andavano oltre il proprio controllo”* (ivi.: pag. 12). Anche altri autori, 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 anche una serie di riforme per il mondo del lavoro, come aumento dei salari minimi e fine del lavoro minorile. Soprattutto, però, il movimento dei luddisti raccolse consenso. Tra il 1811 e il 1812 furono compiute pressoché 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 al governo e alla corona inglese, i Luddisti

organizzavano proteste pubbliche, scatenavano *riots* e compivano ingenti furti ai mulini. Certamente possono aver compiuto azioni azzardate, folli 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 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 più 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<sup>21</sup>. 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 nelle macchine. Il ruolo dell'operaio industriale si riduce a un automa, “*forma motrice che muove sé stessa*”, diventando “*organo cosciente*” della macchina (Marx, 1964, pag. 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. La quantificazione e la standardizzazione delle performance costituiscono un'importante cornice al lavoro dei macchinari. 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, pag. 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):

Se le macchine sono il mezzo più potente per aumentare la produttività del lavoro ossia per accorciare il tempo di lavoro necessario alla produzione di una merce, in quanto depositarie

---

<sup>21</sup> La vita del filosofo tedesco di Treviri (1818-1883) si situa, infatti, a cavallo tra le due prime grandi rivoluzioni industriali.

del capitale esse diventano, da principio nelle industrie di cui si impadroniscono direttamente, il mezzo più potente per prolungare la giornata lavorativa al di là di ogni limite naturale (Marx, 1980, pag.446).

L'uso capitalistico delle macchine, quindi, porta a una svalutazione del lavoro e, come vedremo, anche a un'intensificazione dello stesso e ad una maggiore estrazione di plusvalore a partire dal lavoro vivo dell'operaio di fabbrica. Poco oltre, così prosegue Marx:

Se quindi l'uso capitalistico del macchinario crea da un lato nuovi potenti motivi di un prolungamento smisurato della giornata lavorativa e rivoluziona il modo stesso di lavorare e anche il carattere del corpo lavorativo sociale in maniera tale da spezzare la resistenza a questa tendenza, dall'altro lato quest'uso produce anche, in parte con la assunzione al capitale di strati di lavoratori in passato inaccessibili, in parte con il disimpegno degli operai soppiantati dalla macchina, una popolazione operaia sovrabbondante, la quale è costretta a lasciarsi dettar legge dal capitale. Da ciò quello strano fenomeno della storia dell'industria moderna, che la macchina butta all'aria tutti i limiti morali e naturali della giornata lavorativa. Da ciò il *paradosso economico* che *il mezzo più potente per l'accorciamento del tempo di lavoro si trasforma nel mezzo più infallibile per trasformare tutto il tempo della vita dell'operaio e della sua famiglia in tempo di lavoro disponibile per la valorizzazione del capitale.* (Marx, 1980, pp.451-452).

Quasi due secoli addietro, Marx introduce un problema che continua ad ossessionarci anche oggi, ovvero la fine del lavoro e la sostituzione di lavoratori con le macchine - questione su cui si ritornerà spesso nel corso dell'elaborato. Le macchine, specifica Marx, sono indispensabili non tanto a sostituire il lavoro vivo – al limite a incidere sul tempo della giornata lavorativa -, ma ad accrescere la popolazione occupabile e a ingrossare le fila di un esercito di lavoratori di riserva, ancora più soggiogati alle logiche del capitalismo. Decifrando quello che definisce un *paradosso economico*, Marx offre una lente di analisi che basterebbe da sola a rispondere alle teorie che alludono al futuro di una *jobless society*: la contraddizione intrinsecamente capitalista di macchine che invece di liberare il tempo libero e accorciare la giornata di lavoro, intensificano i processi di accumulazione e di sussunzione della vita al capitale. Come nota Remo Bodei (2019, pag. 286), le macchine della prima rivoluzione industriale resero meno conveniente il lavoro degli schiavi rispetto ai salariati e permisero l'espandersi della forza-lavoro tramite l'ingresso nelle fabbriche di donne e bambini, in alcuni

casi più adatti degli uomini per certi tipi di macchinari. Anche nel caso della rivoluzione digitale, lo sviluppo tecnologico permette di assistere a un processo di moltiplicazione del lavoro, di espansione dei confini dell'accumulazione, di espulsione e accrescimento della massa di lavoratori di riserva (Mezzadra & Neilson, 2013; Sassen, 2015; Srnicek & Williams, 2015). Nel capitolo su *Macchine e Grande Industria* del primo volume de *Il Capitale*, inoltre, Marx spiega il processo connesso al prolungamento della giornata lavorativa che conduce a un'intensificazione del lavoro dell'operaio di fabbrica: una volta che “*il prolungamento smisurato*” della durata della giornata in fabbrica raggiunge un limite e “*la giornata lavorativa normale viene limitata legalmente*” (Marx, 1980, pag. 453), – oltre che per motivi naturali legati alla riproduzione del lavoratore, anche grazie alle resistenze e lotte sindacali operaie – al capitale non rimane altro mezzo che aumentare il ritmo e l'intensità lavoro per continuare ad accrescere la produzione di plusvalore. Oltre l'alienazione e la frammentazione delle mansioni nella catena di produzione che troverà il suo apice nei principi del Taylorismo, il progresso del sistema meccanico porta ad aumentare il ritmo di produzione permettendo all'operaio di produrre di più nello stesso tempo, ma con maggior dispendio di lavoro (Marx, 1980). Infatti,

[con] l'accorciamento della giornata lavorativa, [...] la macchina diventa nelle mani del capitale il mezzo obiettivo e sistematicamente applicato per estorcere una quantità maggiore di lavoro nel medesimo tempo. E questo avviene in duplice maniera: mediante l'aumento della velocità delle macchine e mediante l'ampliamento del volume di macchinario da sorvegliare da uno stesso operaio, ossia mediante l'ampliamento del suo campo di lavoro. (Marx, 1980, pag. 456)

Nella fabbrica, quindi, l'operaio deve tenere il passo della velocità produttiva della macchina e vedere il proprio lavoro richiedere maggiore sforzo e concentrazione. Un esempio interessante riportato da Marx (1980) è la citazione di un documento che il conte Lord Ashley presentò alla Camera dei Comuni nel 1844 in merito ai progressi tecnici dei telai nell'industria tessile e alla possibile riduzione della giornata lavorativa in fabbrica:

Il lavoro che le persone impiegate nei processi di fabbricazione devono compiere ora è tre volte maggiore di quello che era al momento dell'introduzione di tali operazioni. Il macchinario ha compiuto indubbiamente un'opera che sostituisce i tendini e i muscoli di milioni di uomini, ma esso ha anche aumentato in maniera stupefacente (*prodigiously*) il

lavoro degli uomini dominati dal suo terribile movimento. Il lavoro necessario per seguire in su e giù una coppia di *mules* durante dodici ore per la filatura del filo n. 40, comprendeva nell'anno 1815 il percorso di una distanza di otto miglia. Nell'anno 1832 la distanza da percorrersi al seguito di una coppia di *mules* per la filatura dello stesso numero entro dodici ore era di venti miglia e spesso più.

(Lord Ashley, *Ten Hours' Factory bill*, Londra, 1844, pp. 6-9. Cit in: Marx, 1980, pag.457)

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, pag. 454). È l'operaio che deve seguire i ritmi della tecnologia industriale e, 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 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,<sup>22</sup> è stato e continua ad essere fondamentale per comprendere il movimento e le trasformazioni del capitalismo (Harvey, 2018).

Alcune ricerche e teorie dell'*operaismo* italiano degli anni '60, rielaborando il pensiero di Marx, osservavano 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 obiettivi ben specifici. 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

---

<sup>22</sup> 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 E. Thompson (1967) inerente alle trasformazioni legate l'introduzione dell'orologio nelle fabbriche.

per operare nell'oggetto di lavoro tutti quei mutamenti della sua forma che gli danno il valore d'uso richiesto (Alquati, 1963, pag. 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 (Pasquinelli, 2015). All'interno della fabbrica e della sfera produttiva, 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 tecnologico, in particolare riguardo l'automazione (Panzieri, 1961). Inoltre, aggiungeva Panzieri (1967) 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, pag. 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 avviene 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*.

#### 1.4 Macchine e fantascienza

*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, pag. 69).*

L'obiettivo empirico della ricerca, nei capitoli successivi, sarà quello di osservare e analizzare il rapporto tra lavoratore e architettura digitale delle piattaforme: per quanto le nuove tecnologie 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 uomo e macchina e tra tecnologia e società. Per questo motivo nel nostro percorso analitico verranno privilegiati gli strumenti interpretativi derivanti, oltre che dal pensiero marxista sulle macchine, da quel particolare ambito delle scienze sociali, nato negli anni Settanta, che si interroga su come cultura, politica, società, scienza e innovazione tecnologica si influenzino reciprocamente e che prende il nome di *Science & Technology Studies* (STS). Allo scopo di comprendere le modalità con cui il rapporto tra società, scienza e tecnologia si configura e si trasforma, ci pare utile anche guardare al di fuori della riflessione scientifica strettamente intesa, provando a cogliere i sintomi che di tali configurazioni e trasformazioni si riflettono nella costruzione degli immaginari, attraverso la letteratura e più in particolare la letteratura fantascientifica e, soprattutto, la cultura *cyberpunk*. Alla base di questa digressione letteraria giace l'idea che la fantascienza possa essere utile per comprendere le tendenze e le trasformazioni degli universi in cui vivono i lettori e non solo quelli dei protagonisti dei romanzi: è un'idea di fantascienza estesa, come forma letteraria che riflette le influenze dello sviluppo tecnologico e scientifico sulla società e sull'immaginazione di massa, e viceversa (Caronia, 2001, 2020; Proietti, 1998). Ed è anche una narrativa che, in quanto letteratura di anticipazione, diviene il luogo privilegiato per la capacità dell'immaginario sociologico di diagnosticare le trasformazioni in atto e di prevederne le possibili evoluzioni (Salamone, 2011). Pertanto, l'eredità della letteratura fantascientifica richiamata in questo paragrafo non ne fa un oggetto di analisi né una fonte diretta della ricerca, ma serve invece al fine di indagare e ricostruire con maggiore intensità il campo analitico oggetto di questo capitolo, ovvero quello della relazione tra società e tecnologia, tra uomo e macchine. Non vi è alcuna pretesa di esaustività nel presentare la riflessione fantascientifica sulla scienza, piuttosto vi è l'idea che le fonti letterarie riportate nel paragrafo – selezionate principalmente rispetto alle esperienze di lettura di chi scrive – possano essere d'aiuto per rilevare come la tecnologia giochi un ruolo chiave nell'immaginazione dei futuri influenzando e stimolando le riflessioni in ambiti non solo scientifici, ma anche legati alla cultura popolare e alla letteratura d'evasione. Infatti, la *science-fiction* con il suo vasto panorama di produzione culturale (narrativa, cinema, teatro, fumetti) rappresenta ancora oggi un importante campo di tensione nella produzione degli immaginari e nell'immaginazione dei futuri (Spaziante, 2019). Il ruolo degli immaginari nella produzione della realtà sociale e nella direzione del mutamento, come si approfondirà anche

in seguito, è spesso al centro delle analisi degli scienziati sociali, che spesso si rivolgono al mondo della cultura popolare, della narrativa e della cinematografia proprio per rilevare i mutamenti in atto e le aspettative sul futuro (Burdett, 2015; Grassi, 2015; La Barbera et al., 2005; Srnicek & Williams, 2015). Autori e accademici come Mark Fisher hanno sottolineato a più riprese come la cultura, la musica, la narrativa assumano un ruolo chiave tanto nel descrivere quanto nell'influenzare gli immaginari e come questi a loro volta siano dotati di una elevata performatività nel determinare le esperienze del possibile (ad esempio, quando Fisher (2018) ci ricorda che è più facile immaginare la fine del mondo che la fine del capitalismo). Pertanto, l'obiettivo di questo paragrafo si limita a rilevare nella produzione fantascientifica i segni e le manifestazioni di un mutamento culturale e sociale legato all'impatto delle (nuove) tecnologie, consci del fatto che il contesto culturale in cui facciamo esperienza della tecnologia è tanto la causa quanto il risultato delle rappresentazioni della stessa esperienza (Ascari, 2021). La fantascienza spesso opera come un 'paradosso del tempo' che anticipa il presente tramite le sue rappresentazioni, visioni e allucinazioni sulla realtà e in tal senso può essere interpretata proprio come un'antenna del mutamento sociale e tecnologico (Barile, 2015). Profondamente influenzata dalla nascita della cibernetica, ad esempio, la fantascienza giunge ad esplorare a fondo il rapporto tra corporeità umana e macchina, cogliendo delle trasformazioni che a metà del secolo scorso effettivamente iniziavano ad andare ad una velocità ben più sostenuta che in passato, fino ad alludere ad una sorta di evoluzione antropologica dell'*homo sapiens* verso un futuro Post-Umano. Se da un lato la letteratura è ricca di costruzioni narrative, rappresentazioni e immagini di processi di emancipazione e liberazione dell'uomo grazie alle macchine, dall'altro i futuri distopici narrati dalla fantascienza spesso mettono in guardia dagli effetti in termini di dominio, disuguaglianza e sfruttamento che le macchine possono apportare: come in "*Nel mondo nuovo*", celeberrimo romanzo di Aldous Huxley del 1932, in cui l'umanità veniva progettata in provette e macchine per poi dover ricoprire ruoli gerarchicamente imposti. La grande vastità e generosità dell'immaginario fantascientifico è un ambito eterogeneo in cui si manifestano tanto le paure, quanto le aspettative che l'uomo ripone nello sviluppo tecnologico. Che si riproducano cupi futuri distopici come quello di *Fahrenheit 451°* o di *Matrix*, oppure 'ambigue utopie' come sul pianeta di Anarres, la fantascienza ha da sempre avuto il pregio di sollevare i problemi e segnalare le contraddizioni che abitano lo sviluppo e il progresso scientifico e sociale della civiltà umana. In tal senso può essere letta sotto una lente anche marxiana, come studio delle contraddizioni che abitano l'uso capitalistico dello

sviluppo tecnologico (Caronia, 2020). La divisione tra tecnofobici e tecnofili del progresso scientifico è ancora oggi più che mai al centro del dibattito pubblico e di conflitti sociali su più versanti – dai vaccini alle intelligenze artificiali – ma ha sicuramente radici profonde quanto lo stesso concetto di tecnologia (Mazzucchelli, 2014). La fantascienza ha abitato e alimentato entrambe le visioni sulla scienza e la tecnologia fin dalle sue origini. Una delle visioni più cupe e spietate dell'innovazione tecnologica 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. Quella di Butler, ben oltre cento anni prima, è la trama capovolta di *Matrix* delle sorelle Wachowski, dove invece saranno le macchine ad avere la meglio sull'umanità. 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 vedremo approfonditamente nel prossimo capitolo.

Inoltre, gran parte della letteratura fantascientifica si interroga sulla questione dell'essere artificiale e diversi autori danno luogo a narrazioni ricche di riflessioni sull'impatto sull'uomo e sulla società delle macchine: sono soprattutto gli autori *cyberpunk* come William Gibson, insieme ai loro precursori come Philip Dick, a far emergere prepotentemente il tema del rapporto tra esseri umani e sviluppo tecnologico (Nacci, 2018). Ciò che può qui interessare maggiormente sottolineare, è il modo in cui in alcune forme narrative fantascientifiche si riverbera quella biopolitica che esse identificano come campo di tensione tra uomo e macchina, tra specie umana e intelligenza artificiale (Caronia, 2001; Proietti, 1998). Come segnala Antonio Caronia (2020, pag. 131), nella fantascienza è Philip

K. Dick, ma non solo, a portare alle più estreme implicazioni l'indistinguibilità tra umano e macchinico, tra naturale e artificiale. Basta pensare al celebre caso degli androidi nel romanzo *Do Androids Dream of Electric Sheep?* del 1968 (ribattezzati "Replicanti" da Ridley Scott nel 1982 in *Blade Runner*), esseri malvagi incapaci di empatia ma che, in fondo, rappresentano lo specchio dei problemi e del lato oscuro dell'uomo. I nuovi androidi del tipo Nexus-6 sono talmente indistinguibili dagli esseri umani che l'unico modo per riconoscerli è utilizzare un test di empatia su una fantomatica Scala Voigh/Kampff (Dick, 1996). Quella di Dick, sullo sfondo di futuri distopici e realtà capovolte, è una narrazione che a partire dal corpo dell'androide porta a una ricca riflessione sulla condizione umana e sul rapporto tra tecnologia e potere (Caronia, 2020). In opere successive, come *The Three Stigmata of Palmer Eldritch* (1984), Philip Dick è ancora più esplicito nel lanciare degli ammonimenti sui devastanti effetti che la tecnologia del capitalismo sta apportando all'umanità e alla natura. La produzione di autori come Dick e Asimov è innervata da temi sociali e dall'ansia della ricerca di una linea di demarcazione tra umano e artificiale: una ricerca che risulta vana per entrambi, dato che ogni criterio risulta sfuggente e che lo sviluppo tecnologico dei robot "renderà sempre più difficile negare loro la qualifica di umani" (Asimov, in: Caronia, 2020, pag. 70). Tuttavia, a differenza di Dick, la narrazione di Isaac Asimov – il cui pensiero è riassunto nelle tre leggi sulla robotica – spesso si esaurisce nelle finalità ottimistiche e a volte "banalmente consolatorie" del rapporto tra esseri artificiali e uomo (Caronia, 2020, pag. 131). Basta rileggere le tre famose leggi sotto questa luce per rendersi conto che la produzione letteraria di Asimov, in fin dei conti, spesso sancisce una poco discutibile superiorità dell'uomo e un punto di vista decisamente antropocentrico per quella che potrebbe essere definita come una nuova filosofia etica delle macchine robotiche. Le tre leggi della robotica sono state ideate e descritte per la prima volta da Isaac Asimov negli anni Quaranta e poi pubblicate nella raccolta di racconti *I, Robot* (1950), segnando senza alcun dubbio l'immaginario fantascientifico e risultando in futuro fonte di ispirazione come poche altre eredità letterarie del suo tempo:

Un robot non può recar danno a un essere umano né può permettere che, a causa del suo mancato intervento, un essere umano riceva danno.

Un robot deve obbedire agli ordini impartiti dagli esseri umani, purché tali ordini non vadano in contrasto alla Prima Legge.

Un robot deve proteggere la propria esistenza, purché la salvaguardia di essa non contrasti con la Prima o con la Seconda Legge.

Manuale di Robotica, 56<sup>a</sup> Edizione - 2058 d.C. (Asimov, 1979).

Le tre leggi spiegano i principi che dovrebbero reggere la robotica: quello della *sicurezza* per l'uomo (esteso poi anche al concetto di umanità in una successiva quarta Legge Zero), quello dello scopo che è il *servizio* all'umanità e, infine, il principio di *autoconservazione* dei robot stessi (Asimov, 1979). Dalle leggi si intuisce palesemente l'ottimismo di Asimov nei confronti della bontà e della autonomia del progresso tecnologico (Mazzucchelli, 2014). Seppure anche la sua produzione letteraria metta in guardia da certe esternalità e conseguenze eventualmente negative, Asimov sembra convinto che una macchina o un robot, se progettati bene, non possano costituire affatto un rischio o una minaccia per l'uomo. Tutt'altro che ingenua, la narrazione di Asimov inaugura un filone di pensiero morale sulle macchine e si intrica di conseguenze distopiche e di operazioni che rovesciano e violano le tre leggi della robotica: come nel caso dei Solariani, che insegnano ai robot a riconoscere come essere umano solo chi parla la propria lingua, permettendo di uccidere chiunque altro senza infrangere le leggi (Asimov, 1985). Tale aneddoto è utile per comprendere che Asimov ci mette in guardia sul versante dell'uso e delle finalità delle tecnologie, mentre potrebbe sembrare rassicurante su quello della produzione e del progresso scientifico. L'ottimismo tecnologico dell'autore non gli impedisce di occuparsi di tematiche sociali e di utilizzare la figura del robot come specchio dei problemi dell'uomo e degli usi della tecnologia (Caronia, 2020). Il termine 'robot' nasce prima di Asimov, sempre nel mondo della fantascienza, ma questa volta dal titolo di un dramma teatrale del 1921 dell'autore ceco Karel Čapek: *R.U.R. Rossum's Universal Robots*. I robot di *R.U.R.* sono 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 polacco *robota* e significa "corvée, lavoro servile"<sup>23</sup>, 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 dio. I robot, a partire dai primissimi modelli

---

<sup>23</sup> Dalla pagina sul termine robot dell'Enciclopedia Treccani: <https://www.treccani.it/vocabolario/robot> (Consultato il 10/05/2021).

costruiti negli anni Quaranta, sono stati prodotti e impiegati nei più svariati campi e con finalità molto diverse: da macchine di morte come i droni utilizzati in guerra, a strumenti per salvare vite ed effettuare interventi chirurgici, dai bracci robotizzati impiegati nelle fabbriche di tutto il pianeta, fino ai robot da compagnia venduti oggi sul mercato. Tuttavia, un secolo dopo il dramma di Čapek i robot non hanno ancora realizzato l'utopia dei Rossum sostituendo il lavoro umano.

Robot, androidi, cyborg, umanoidi: il doppio artificiale che ha ossessionato la fantascienza ha infine abbandonato le pagine dei libri per abitare davvero la realtà. In parte gli umani hanno già assunto lo stato di cyborg, tra biotecnologie installate nel corpo per complementare le funzioni vitali e dispositivi digitali che teniamo costantemente con noi per aumentare le nostre facoltà, per lavorare e riprodurci; d'altra parte, l'ingegneria genetica, lo sviluppo delle IA e le nuove frontiere del *machine learning* aprono un importante dibattito etico e politico sulla direzione del progresso tecnologico che fino a pochi anni fa avremmo potuto leggere solo in un racconto di fantascienza. In generale, il dibattito fantascientifico sul rapporto tra uomo e macchina intelligente ha definitivamente travalicato i confini della sci-fi per abitare i corpi e le vite di milioni di persone. Il *cyberpunk* nasce come un'espressione legata al suo tempo, che condensava simultaneamente l'aspettativa emancipatrice delle tecnologie nel *cyberspazio* e la rivolta *punk* di corpi oppressi e rabbiosi, che resistevano alle tecnologie, ma ne venivano anche travolti (Berardi, 2019; Nacci, 2018). Gli immaginari *cyberpunk* hanno anticipato molti sviluppi del progresso tecnico, ma soprattutto ne hanno evidenziato le contraddizioni. Prima tra tutte, la distinzione tra uomo e macchina, tra umano e artificiale, i cui confini si sono fatti più sfumati fino quasi a scomparire. Dagli antichi greci ai testi sacri del Cristianesimo, ogni umanesimo della storia si è dovuto giustificare appellandosi alla eccezionalità dell'umano, all'irriducibilità dell'Uomo sia all'*animale* che alla *cosa* (Revelli, 2020). Mai come oggi questi capisaldi sembrano vacillare. Mai come oggi, riprendendo il celebre titolo del libro di Günther Anders (2010), l'uomo sembra antiquato. Sul versante uomo-macchina la categoria del Post-Umano si impone a partire soprattutto dalla constatazione che l'umanità non possiede più quella esclusiva capacità che aveva contraddistinto la sua specificità e unicità: il pensiero (Bodei, 2019; Caronia, 2020; Revelli, 2020). Tuttavia, spesso, molte correnti ispirate al Post-Umano si riducono nuovamente a celebrare la portata messianica dei progressi scientifici e l'impatto rivoluzionario ed escatologico delle intelligenze artificiali, invece di offrire un'utile chiave di comprensione di una realtà sociale dove umano e macchinico risultano sempre più interrelati e sempre meno

distinguibili. Come segnala Marco Revelli (2020) in un saggio dedicato proprio ai temi del post-umanesimo, nonostante le intelligenze artificiali e le infrastrutture digitali abbiano ormai definitivamente fatto breccia nel confine tra uomo e macchine, si assiste a forme di “*autocelebrazione superomistica*” del progresso tecnologico che tornano a sancire il definitivo dominio dell’uomo sul mondo, che replicano l’idea di strumenti tecnologici “*come protesi di una volontà di potenza che non conosce più limiti fisici o mentali*” (Revelli, 2020, pag. 96). Il rischio dietro l’esaltazione neutrale del progresso tecnico è quello di dimenticare quanto umane siano le macchine che produciamo e quanto problematici risultino le distinzioni tipiche del pensiero dualista occidentale tra organico e artificiale, tra materiale e immateriale, tra umano e macchinico, tra scienza e società. 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 di *Neuromancer* di William Gibson (1986), così come la trilogia cinematografica di Matrix, ci mettono in guardia nel momento in cui alcune macchine siano trasformate in strumenti di dominio e profitto sull’uomo e sull’ambiente fino a giungere a sopraffarli ed infine annientarli. Gli spazi descritti da Gibson (1986) sono 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 gli ambienti urbani post-industriali, iper-antropizzati ed estremamente caotici, tra terribili megalopoli e arcologie delle multinazionali. Tra gli abitanti di Zion come tra ‘cowboys da tastiera’ di *Neuromancer* esiste però 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 Neo, come i cowboys di William Gibson non erano altro che hacker.

### **1.5 Dimenticare McLuhan: infrastrutture cyborg**

*Technology is the active human interface with the material world.*

(Ursula Le Guin, 2004)<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Ursula Le Guin (2004), *A Rant About “Technology”*: <http://www.ursulakleguinarhive.com/Note-Technology.html> (Consultato il 20/06/2021).

Il pensiero fantascientifico a cui si è accennato finora può servire come stimolo e chiave di lettura per comprendere il complesso rapporto tra corpo e macchina, tra uomo e tecnologia, oggi riproposto con grande vigore nel capitalismo digitale. Tra le più autorevoli interpretazioni della relazione tra umani e artefatti tecnologici nelle scienze sociali è quella elaborata da Marshall McLuhan, poi ripresa e celebrata nel tempo probabilmente oltre le sue stesse aspettative, dello sviluppo tecnologico come graduale *estensione* delle facoltà umane (McLuhan, 1964). Ovvero i media, e più in generale le macchine, funzionano come protesi dei muscoli e dei sensi umani, secondo la nota metafora di uno tra gli studiosi più visionari dello scorso secolo; i media, quindi, non rappresentano altro che estensioni organiche (gesti, voce, linguaggio), tecniche (scrittura, macchinari) e nervose (radio, televisione, elettricità) (Baudrillard, 2017). Nel tracciare l'evoluzione delle tecnologie di comunicazione, McLuhan osserva che se da un lato i media meccanici rappresentavano un'estensione del corpo e dello sguardo umano, l'Età Elettrica ora permetteva l'estensione del sistema nervoso centrale (McLuhan, 1964). Tuttavia, l'interpretazione di McLuhan – legata peraltro a un approccio fortemente deterministico alla tecnologia, riassunto dal celebre slogan “*medium is the message*” – è da tempo oggetto di critica per i suoi limiti di impostazione e le sue ambiguità, tanto che per alcuni osservatori sembra diventata un peso di cui doversi liberare (Baudrillard, 2017; Caronia, 2020; Kaun et al., 2020; Revelli, 2020). L'idea di una ibridazione tra uomo e macchina (invece che di un'espansione dell'uomo tramite la macchina) è legata alle trasformazioni del capitalismo fin dallo sviluppo industriale: già in Marx, come abbiamo visto, si delinea l'idea di una combinazione intima tra organico e inorganico data dalla prossimità tra macchina e lavoratore nell'industria capitalista, con una tendenza all'incorporazione delle abilità dell'operaio nelle macchine (Marx, 1980; Caronia, 2020). Tuttavia, se è solo con lo sviluppo delle tecnologie informatiche e poi digitali che si palesa un orizzonte di totale fusione tra umano e macchinico, già l'elettromeccanica e la cibernetica avevano segnalato un ulteriore mutamento di tale rapporto, tanto da aver ispirato la nascita del personaggio in assoluto forse più emblematico del rapporto fra umano e artificiale: il 'cyborg', termine che deriva appunto dall'inglese *cybernetic organism*. Attorno alla figura del cyborg, comparsa nel primo Novecento, ma divenuta nota a partire dagli anni Sessanta, si struttura un immaginario totalmente opposto a quello di McLuhan, che rimette in discussione l'idea stessa dell'esistenza di un binomio uomo-macchina:

il cyborg è un personaggio dell'immaginario che segnala un processo reale, un mutamento del rapporto fra uomo e tecnologia, il mutamento per cui la tecnologia, da protesi riconoscibile come tale e separata dall'uomo, si fa parte del suo corpo, e contemporaneamente, molto più di prima, paesaggio sociale. [...] La prossimità, sino alla fusione, che esso realizza fra corpo umano e macchina ne fa uno strumento produttivo per eccellenza. Il cyborg è quindi un mostro da capitalismo maturo, è in qualche maniera un orizzonte ineluttabile dell'umanità: e quindi perde il suo carattere mostruoso ogni giorno che passa (Caronia, 2020, pag. 96,97).

Il cyborg emerge come organismo che fa dell'unione tra umano e macchinico un essere produttivo per eccellenza, ma rappresenta anche una figura in grado di rovesciare gli assetti del dominio e di offrire nuovi percorsi di emancipazione. Come nel *femminismo cyborg* di Donna Haraway (1984), il cyborg rimette in discussione il concetto di identità, perché rifiuta ogni mito della purezza o delle origini, perché ibrido nel linguaggio e nell'immaginario: si sottrae a ogni forma di eccezionalismo e antropocentrismo proprio perché fa breccia nel ruolo di privilegio dell'uomo nel mondo. Per queste ragioni il cyborg ha affiancato nel corso degli anni diverse narrazioni contro-egemoniche, come nel caso del femminismo radicale, segnalando la sperimentazione di nuove pratiche alternative ai circuiti di comando (Berardi, 2019; Caronia, 2020). Il cyborg è allora quella intima esperienza dei confini che porta a decostruirli: quello tra uomo e macchina, ma anche quello tra produzione e riproduzione sociale (Haraway, 1984). Soprattutto, ai fini di questo elaborato, il personaggio del cyborg è di particolare aiuto per evitare di cadere nelle fallacie del determinismo tecnologico e per rimodulare dalle fondamenta i termini del rapporto tra uomo e macchina, e nello specifico, tra lavoratori e artefatti digitali. Ripensare il rapporto tra uomo e tecnologia nel capitalismo digitale è fondamentale, ad esempio, per evitare di analizzare gli impatti dello sviluppo tecnico sul corpo e sulla vita degli individui considerando il primo come un elemento esterno e indipendente dal proprio utilizzatore. Come si vedrà nel prossimo paragrafo, tale idea della tecnologia come inestricabilmente legata al proprio utilizzo è uno dei cardini del pensiero degli Studi Sociali sulla Scienza e la Tecnologia (STS). Oggi la digitalizzazione ha portato un ulteriore salto di scala nel livello di *cyborgazione* del corpo umano e della società stessa. La connettività con cui adoperiamo i nostri dispositivi non è solo l'infrastruttura tecnica che ci permette di navigare in rete, ma è sempre più l'infrastruttura delle esperienze stesse che conduciamo nella vita quotidiana e che, per questo, tendiamo a dare per scontata. Come si discuterà nel corso dell'elaborato, il digitale diventa la nuova *infrastruttura cyborg* della realtà contemporanea, in maniera diversa e più pervasiva di come era stato per l'Età Elettrica.

*Infrastruttura* poiché dotato di una rilevanza cruciale, tanto per individui come per istituzioni ed organizzazioni, per rendere operativi processi in sempre più ambiti della vita sociale, politica ed economica (Borghi, 2019; Fourcade, 2021a; Plantin & Punathambekar, 2019); *cyborg* perché infrastruttura fatta della commistione di umano e macchinico, di naturale e artificiale, di materiale e immateriale, oggetto sociotecnico che esiste solo in relazione a noi ed è possibile soltanto grazie alla nostra cooperazione. Le infrastrutture sono d'altronde per definizione oggetti sociotecnici, in quanto richiedono sempre una certa quantità di attività umana a livello operativo o organizzativo (Star & Ruhleder, 1996). Alcuni studiosi hanno tentato di costruire una sorta di ecologia cyborg delle infrastrutture digitali: nella loro idea l'intero ecosistema infrastrutturale del digitale va compreso in una visione d'insieme come una commistione e un'organizzazione gerarchica di elementi eterogenei, umani e non umani (Bratton, 2015; Shapiro, 2017). Lo *stack*, ovvero la composizione impilata, del digitale è l'infrastruttura attraverso cui si ordinano le relazioni tra le componenti, a partire dal lavoro della natura per la produzione di risorse fino ai nostri corpi e cervelli che producono dati. Utilizzare il concetto di infrastruttura, permette di osservare le diverse *scale* su cui le operazioni digitali si muovono, le *relazioni di potere* che intercorrono tra gli elementi e le forme di *lavoro* spesso invisibile necessario al mantenimento e all'operatività delle reti infrastrutturali (Gray & Suri, 2019; Kaun et al., 2020; Plantin & Punathambekar, 2019). Dagli user - gli attori sociali - i bit alimentati dai dati che produciamo passano tramite i display dei nostri dispositivi e attraversano le reti di connessione che dai territori raggiungono server e data centers; ma i bit sono anche gli atomi di litio o coltan estratti dal lavoro (dis)umano nelle miniere, le materie e la forza-lavoro per la trasformazione necessarie alla produzione dei dispositivi e per la programmazione, l'enorme mole di energia impiegata nel funzionamento. Le infrastrutture tecnologiche sono sempre oggetti relazionali che connettono elementi eterogenei, come si è delineato, pertanto gran parte degli esiti può dipendere dall'uso che compie chi o cosa utilizza le infrastrutture.

## **1.6 Tecnologia e prospettiva relazionale: gli STS**

Una ricerca 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, argomenta, 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 spesso dovevano aggiustare il cliente, ovvero la relazione tra gli utenti e le macchine fotocopiatrici (Orr, 1996). Molte volte 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 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 & 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 nei laboratori scientifici, ma anche sull'uso che se ne compie e sulla quotidianità dell'applicazione. Sotto questa luce, qualsiasi tecnologia è frutto del proprio utilizzo, che pertanto può metterla continuamente in discussione e indurre delle modificazioni. 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 (Bruni & Gherardi, 2007). Uno dei maggiori pregi degli approcci STS 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 & Pinch, 2008). Ciò che suggeriscono gli STS 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 della produzione 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 imprevedibile e creativa le interpretazioni degli artefatti (Silverstone & Haddon, 1996), e di *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 & 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 tendono a prescrivere i comportamenti e che pongano dei limiti alle attività degli user che si allontanano dalla norma (Akrich & Latour,

1992). Tuttavia, tali script possono essere accettati e accolti, ma anche aggirati, rinegoziati o del tutto rifiutati dagli utilizzatori, dando esiti non prevedibili. Prendiamo da Latour l'esempio di un banale artefatto come la cintura di sicurezza e gli script ideati dai progettisti per prescriberne 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 tentano di 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 indirizzare l'innovazione stessa.

L'idea della tecnologia come costruzione e pratica sociale è nata in seno agli STS ed è stata affinata negli studi sul lavoro e sulle organizzazioni soprattutto dall'approccio della *Actor-Network Theory* (ANT): secondo i teorici della ANT, in particolare i sociologi francesi Bruno Latour e Michel Callon, le organizzazioni sono costituite da attori umani e non-umani che interagiscono, si uniscono e si influenzano a vicenda, costruendo delle reti di azione che possono tendere a stabilizzarsi, ma che non devono mai essere date per scontate (Callon, 1986). 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 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 non può esistere un'oggettività della scienza univoca (Kuhn, 1969). Gli studiosi degli STS sostenevano in aggiunta che la scienza è sostanzialmente politica svolta con altri mezzi e che di conseguenza ogni studio sulla scienza e la tecnologia ci porta inevitabilmente su un piano politico (Callon, 1986; Latour, 1988). Se per Max Weber la scienza e la tecnologia potevano rappresentare un demone o un dio agli occhi degli *outsiders* di quel mondo, secondo gli STS era la scienza stessa costruita sul mito fittizio dell'oggettività del metodo scientifico.

L'approccio dell'ANT ha inoltre il merito di porre l'accento sulla sociomaterialità della realtà sociale, e più nello specifico della scienza, delle tecnologie e delle organizzazioni. Innanzitutto, gli STS avevano posto l'accento sul ruolo degli artefatti (e della loro pervasività) tanto nel progresso scientifico quanto poi nella vita quotidiana, che invece rimaneva escluso dalle analisi della sociologia della scienza che delegavano strumenti e artefatti a un mero ruolo passivo nelle mani della volontà degli individui. La materialità degli strumenti scientifici massicciamente impiegati nei laboratori rivela una sorta di *agency* degli oggetti, secondo gli studiosi dell'ANT (Latour, 2005). Latour (2005) divide in due classi gli oggetti, che possono essere *intermediari* se riconducibili alla mera trasmissione passiva di una comunicazione o un gesto, o *mediatori*, se invece esprimono una forma di *agency* che è indispensabile per comprendere i fenomeni sociali anche se non si mostra sotto forma antropomorfa. Tale distinzione torna utile per comprendere il ruolo degli algoritmi nell'organizzazione del lavoro di piattaforma, che si rivelano degli attori<sup>25</sup> sotto forma di oggetti mediatori, in grado cioè di *far fare delle cose* agli individui. Inoltre, l'approccio ANT mette in discussione la stessa distinzione tra attori umani e non umani, poiché li vede entrambi come parte di un unico assemblaggio e non come elementi indipendenti che semplicemente interagiscono uno con l'altro<sup>26</sup>: uomo e tecnologia non possono essere studiati separatamente, perché non esiste un sociale che non sia anche materiale, e viceversa. Dimensione materiale e sociale sono unite in un *entanglement* (aggrovigliamento) che rende impossibile analizzarle come compartimenti stagni, dato un intreccio che nella pratica e nelle azioni risulta inestricabile (Leonardi et al., 2012). È a partire da questa considerazione che gli studi sociali sulla scienza e sulla tecnologia prediligono metodi di indagine etnografica e qualitativa, fin dagli *studi di laboratorio* degli anni Settanta, per tentare di districare l'assemblaggio sociomateriale della tecnologia e per osservare la scienza alla stregua di qualsiasi attività sociale, e i suoi prodotti come esito di una negoziazione tra attori umani e non umani (Magaudda & Neresini, 2020). Se l'approccio SCOT (*Social Construction Of Technology*) dimostrava come i fatti tecno-scientifici fossero sempre esito di una costruzione sociale, gli studiosi dell'ANT aggiungevano che anche gli agenti non umani avevano un ruolo centrale nella direzione del progresso tecnologico e nella vita di tutti i giorni. L'obiettivo di questo elaborato non è poi così distante dai primi studiosi degli STS che volevano ripulire (*clean*) l'opacità della scienza e dei suoi meccanismi tanto di potere quanto di funzionamento

---

<sup>25</sup> Latour direbbe *attanti*, proprio per sottolineare la compresenza di attori umani e non umani nel determinare le reti di relazioni (Latour, 2005; Magaudda & Neresini, 2020).

<sup>26</sup> Sempre Latour parla di *entità ibride* (Latour, 2005).

che risultavano oscurati (Callon, 1986): allo stesso modo oggi nel mondo del lavoro digitale, l'opacità della tecnologia e del ruolo degli agenti non umani è al centro di molte problematiche vissute nella quotidianità del lavoro di piattaforma e sarà spesso oggetto di analisi nel corso del testo.

## **Conclusione**

Il capitolo appena concluso ha tentato di legare in un ragionamento un insieme estremamente eterogeneo di fonti disciplinari con l'obiettivo di rilevare alcuni nodi salienti nel dibattito uomo-tecnologia che serviranno come cassetta degli attrezzi per il lavoro di ricerca sulla *gig-economy*. Uno di questi è certamente quello della tensione tra la tecnofobia e la tecnofilia che accompagna ogni nuova scoperta e innovazione tecnologica: molti dei racconti, delle storie e delle fonti storiografiche riportate richiamano immediatamente ad alcuni dibattiti che nel mondo contemporaneo riguardano le tecnologie digitali. Strumenti di salvezza o invece di dominio diabolico, alle macchine algoritmiche è facile affidare un ruolo messianico, così come usarle da capro espiatorio per le disgrazie umane. Tuttavia, come ci segnala il personaggio del *cyborg*, l'errore di affibbiare alla tecnologia una posizione così determinante non solo ci fa dimenticare quanto umane sono le macchine artificiali che costruiamo, ma rischia anche di oscurare i meccanismi di sfruttamento dell'uomo e della natura che stanno dietro al capitalismo digitale. Nel prossimo capitolo, dedicato interamente alla digitalizzazione, affronteremo da vicino proprio il ruolo mitologico ed escatologico che spesso erige le tecnologie digitali a nuovi baluardi del consenso neoliberale.

## Capitolo 2: La digitalizzazione tra realtà e miti

### Introduzione

I prossimi paragrafi introducono il tema della digitalizzazione addentrandosi tanto nella materialità delle nuove tecnologie, quanto nell'aspetto mitologico e simbolico che da sempre accompagna le innovazioni tecniche. Il percorso di lettura attinge anche qui da un insieme eterogeneo di studi e discipline, ma privilegiando in questo caso un punto di vista profondamente sociologico sul ruolo della tecnologia nella società nell'alimentare gli immaginari trasformativi e influenzare allo stesso tempo il mutamento sociale. Il focus principale dello sguardo è rivolto in particolare al mondo del lavoro e alle sue trasformazioni 'tecnologiche' che sono state tanto importanti per la storia recente da aver segnato la cronologia della civiltà umana e il passaggio da una rivoluzione industriale ad un'altra. Oggi assistiamo a un ulteriore salto di scala nel progresso tecnico che, grazie a internet e alle potenzialità delle tecnologie algoritmiche, risulta estremamente dirompente e ci fa entrare in quella che molti chiamano Quarta Rivoluzione Industriale: l'epoca che secondo la retorica neoliberale verrà ricordata quella della 'fine del lavoro'. L'obiettivo del capitolo è quello di discutere criticamente tali scenari, rilevando nel dibattito sociologico i punti di vista che privilegiano evidenziare le continuità con altri momenti storici e che mettono in discussione la retorica *disruptive* della *jobless society*. Innanzitutto, si tenta di definire cosa si intende per industria 4.0 attingendo in particolare dal dibattito sull'automazione tecnologica che ha animato le scienze sociali e gli studi sul lavoro negli ultimi decenni. L'analisi prosegue, quindi, tenendo in considerazione la dimensione socio-materiale che accompagna la grande accelerazione digitale e che mette in luce la grande complessità di forme di sfruttamento del lavoro – dell'uomo e della natura – che stanno dietro le infrastrutture della digitalizzazione. In secondo luogo, viene affrontato il tema del potere discorsivo, retorico ed escatologico di cui spesso si rivestono le tecnologie, tanto in passato, quanto oggi con quelle digitali, e pertanto della loro capacità di edificare veri e propri miti. L'obiettivo è quello di tentare di disarticolare tali miti evidenziando le principali contraddizioni che segnano la digitalizzazione e che la rendono una rinnovata frontiera ideologica del neoliberismo. Il capitolo si chiude, infine, con un focus su uno degli oggetti maggiormente emblematici e allo stesso tempo mitologici del capitalismo digitale, ovvero l'algoritmo. Grazie alla revisione di un'ampia

letteratura che nelle scienze sociali si occupa oggi di algoritmi sarà quindi poi possibile addentrarsi nella materialità e quotidianità dell'organizzazione algoritmica nel lavoro di piattaforma.

## **2.1 Digitalizzazione e industria 4.0**

Diversi studiosi, da ambiti disciplinari differenti, concordano che, se alla Prima e Seconda Rivoluzione Industriale ne è seguita anche una Terza, ovvero quella dell'informatizzazione e delle ICT, ora 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, come si è delineato in precedenza. 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 in una 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 casalinghe, 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 (1979), 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 – permessi dalle nuove tecnologie.

Succede ancora oggi con frequenza che le narrazioni egemoniche – 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 in sociologia è spesso definito come *path dependency*. 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 & Nuvolari, 2019; Landes, 2000). 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 (Salento et al., 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 & 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 et al., 2018), resi possibili da quella che è stata definita la grande accelerazione della capacità della tecnologia computazionale di immagazzinare, comunicare e calcolare le informazioni nel corso dei primi Duemila (Hilbert & Lopez, 2011). Tuttavia, da un punto di vista tecnico, la rivoluzione digitale sembra più che altro un 'naturale' prolungamento della rivoluzione dell'era informazionale delle ICT. Come ricostruiscono Cetrulo e Nuvolari (2019), l'industria 4.0 si colloca al momento all'apice di un percorso legato al perfezionamento di quattro macro-traiettorie dell'innovazione tecnologica legate rispettivamente a: l'utilizzo di materiali conduttori, l'evoluzione dei computer e della capacità di calcolo, lo sviluppo dei software operativi e l'implementazione delle tecnologie di rete per lo scambio di dati. Tali traiettorie non segnano particolari elementi di discontinuità nel percorso evolutivo dei primi computer di IBM degli anni Cinquanta o dei primi sistemi di connettività come Arpanet. Osservata sotto questo punto di vista, concludono gli autori, l'industria 4.0 sembra rappresentare spesso un espediente retorico – un *hype* – piuttosto che segnare un reale salto rivoluzionario (Cetrulo & Nuvolari, 2019).

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 robot e macchinari per la produzione automatizzata. Come si è anticipato in precedenza, l'idea che la tecnologia sostituisca il lavoro umano non è affatto una novità e si può far risalire già alle innovazioni tecniche tanto avversate dai luddisti e alle introduzioni dei macchinari di fabbrica analizzate da Marx (Benanav, 2020; Mueller, 2021). 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 et al., 2018). Esistono casi in cui grosse 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 delle *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, per ora a tempo indeterminato, a delegare interamente le mansioni a robot e stampanti 3D<sup>27</sup>. Stando alle cronache, 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 e che il settore dei servizi non sarebbe stato in grado di riassorbirle, anche perché anch'esso soggetto a processi di automazione tecnologica (Castells, 2003, pag. 342). 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 materie prime e lavoro per la produzione dei macchinari *smart*. 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 & Osborne, 2017; Seghezzi, 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, come emergerà anche nel corso dell'elaborato, l'errore più comune è quello di accomunare digitalizzazione e automazione come due facce della stessa medaglia e quindi

---

<sup>27</sup> Per un riassunto sul caso delle *Speedfactories* di Adidas si veda: <https://qz.com/1746152/adidas-is-shutting-down-its-speedfactories-in-germany-and-the-us/> (Consultato il 20/04/2021)

di considerare la disoccupazione tecnologica un fenomeno oltre che presumibile, indubbio. La 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, pag. 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 & Suhan, 2015). Casilli (2019) 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, pag. 29). In tal modo Casilli smonta ogni teoria sulla grande sostituzione tecnologica osservando attraverso il *digital labor* le traiettorie della trasformazione tecnologica e del suo impatto sul lavoro: nel mondo delle piattaforme *lean* 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, pag. 47). Ciò comporta una trasformazione del lavoro e non una sua sostituzione. 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 (*ivi*, pag. 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<sup>28</sup>. Altre ricerche empiriche 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 coincide 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; Moro & 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 di trasformazione in atto.

## 2.2 Propagazione digitale

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 – ovvero ciò che può venire definito come ‘propagazione digitale’ (Marrone et al., 2021) – spesso interrogando le conseguenze sociali e ambientali della loro applicazione. In maniera simile a come avvenne con la 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 diventato 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 filosofiche, sociologiche e antropologiche è ormai sterminata la letteratura che focalizza l'attenzione sulla grande trasformazione digitale degli

---

<sup>28</sup> Tale approccio di fatto smonta anche la “teologia del *machine learning*”. Ossia, risulta fondamentale 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, 2019, pag. 56).

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 & Timms, 2018), o come colpo di grazia al progresso politico e alle libertà personali (Morozov, 2011; O'Neil, 2016). Ovviamente, qui non interessa ricostruire alcun mosaico di idee, quanto invece risulta più utile affidarsi ad alcune intuizioni particolarmente rilevanti ai fini di questo elaborato, rintracciate nelle analisi di un autore che nelle scienze sociali più di tutti ha voluto 'stressare' il tema del digitale: Vincent 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. Spesso la sua analisi si scontra con le letture più autorevoli che pur sottolineando rischi e contraddizioni della trasformazione digitale, finiscono per celebrarne ottimisticamente le virtù, tanto tra liberali, quanto tra progressisti di sinistra (Heimans & Timms, 2018; Negroponte, 1995; Ryan, 2010; Srnicek & Williams, 2015). Tutt'altro che posizionarsi sul versante dei tecnofobici, Mosco è però in grado di offrire una rappresentazione del digitale che attacca direttamente alcune retoriche che ne costituiscono le fondamenta e che spesso si rivelano infondate. Innanzitutto, occorre mettere in discussione il dualismo tra virtuale e reale e, quindi, il presunto carattere immateriale della rete. Il *cloud* nasce associato all'idea di uno spazio nebuloso ed evanescente, come una copia immateriale del mondo reale: eppure, quando si valica la soglia di uno delle migliaia di enormi edifici senza finestre che ospitano i *data center* dove ogni secondo transitano miliardi di bit contenenti informazioni, nulla è più distante dall'idea di una nuvola (Mosco, 2017). I *data center* sono il cuore del *cloud*, sono "un sistema interconnesso che comprende decine di migliaia di server, apparecchiature di commutazione e strutture di telecomunicazione" che necessitano di una attenta pianificazione per funzionare (Mosco, 2017, pag. 20). Per operare correttamente hanno bisogno di ampi spazi e di enormi quantità di energia tanto per alimentare i circuiti, quanto per mantenere freschi i server ed evitarne il surriscaldamento: per questo motivo aziende come Google, Amazon e Microsoft scelgono luoghi particolarmente freschi e con abbondanti risorse idriche ed energetiche dove installare le proprie infrastrutture al cuore delle reti digitali (come è il caso della regione del Québec, in Canada, ma anche quello di *data center* costruiti in acqua sotto il livello del mare per risparmiare energia per il raffreddamento) (Mosco, 2014, 2017). La propagazione digitale si è mossa seguendo le

infrastrutture che sorreggevano le precedenti tecnologie di comunicazione, in un gioco di sovrapposizioni per cui sui fondi dell'oceano dove prima passavano i cavi del telegrafo oggi scorre la fibra ottica (Mosco, 2004). Da ciò è evidente osservare come la *path dependency* dello sviluppo tecnologico si fondi materialmente su infrastrutture precedenti, oltre che sugli investimenti pubblici e gli avanzamenti nel campo della ricerca scientifica (Mazzuccato, 2018). L'implementazione di queste reti, insieme alla produzione delle migliaia di tipi di dispositivi possibili che sono connessi alla rete, richiedono ingenti quantità di estrazione di materie prime e di complesse catene di produzione, quindi, più genericamente, di un importante apporto di lavoro tanto dell'uomo quanto della natura. Dal punto di vista materiale – ma sarebbe sempre più corretto dire sociomateriale – il mondo digitale ha un costo incommensurabile se si considera oltre al versante estrattivo, anche quello degli scarti, con le tonnellate di rifiuti digitali che il progresso tecnico (e di conseguenza l'obsolescenza) produce (Gabrys, 2013)<sup>29</sup>. Un altro aspetto molto rilevante che spesso viene sottostimato nelle considerazioni sull'impatto delle tecnologie è quello del consumo di energia necessario al funzionamento e mantenimento delle infrastrutture digitali: secondo un autorevole centro di ricerca non governativo sull'impronta ecologica delle ICT, l'energia necessaria all'uso delle tecnologie digitali (*data center*; reti di telecomunicazione; terminali; sensori IoT) ha ormai superato quella impiegata per la loro produzione<sup>30</sup>. A livello globale, nel 2019 viene stimata la presenza di oltre 21 miliardi di dispositivi connessi quotidianamente a internet attraverso cui transitano circa 75 Terabyte al secondo<sup>31</sup>. Questa mole infinita di dati scambiati sulla rete incide sempre più voluminosamente sul consumo di energia elettrica globale, che spesso proviene da fonti non rinnovabili come il carbone<sup>32</sup>. Inoltre, se nel 2012 circa il 7% di tutta l'energia elettrica veniva impiegata per il settore IT, tale percentuale è destinata a triplicare entro il 2030<sup>33</sup>. Negli ultimi due decenni la propagazione digitale ha visto una forte accelerazione, soprattutto se si considera il ritmo con cui cresce la popolazione mondiale che ha accesso a internet. La Cina, ad esempio, è diventato il paese con il maggior numero

---

<sup>29</sup> Uno tra i più importanti enti di ricerca sul problema del *e-Waste* è StEP (*Solving the e-waste problem*): [www.step-initiative.org](http://www.step-initiative.org)

<sup>30</sup> The Shift Project (2018), *Lean ICT: Towards Digital Sobriety*. [https://theshiftproject.org/wp-content/uploads/2019/03/Executive-Summary\\_Lean-ICT-Report\\_EN\\_lowdef.pdf](https://theshiftproject.org/wp-content/uploads/2019/03/Executive-Summary_Lean-ICT-Report_EN_lowdef.pdf) (Consultato il 18/04/2021).

<sup>31</sup> International Telecommunication Union & UNESCO (2019), *State of Broadband Report 2019*. [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/opb/pol/S-POL-BROADBAND.20-2019-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-s/opb/pol/S-POL-BROADBAND.20-2019-PDF-E.pdf) (Consultato il 23/06/2021).

<sup>32</sup> Sempre secondo lo *State of Broadband Report* (2019), circa il 30% dell'energia impiegata per alimentare il settore digitale proviene da fonti energetiche non rinnovabili, tra cui soprattutto il carbone.

<sup>33</sup> Cook G., Jardim E. (2017), *Guide to Greener Electronics*. <https://www.greenpeace.org/usa/wp-content/uploads/2017/10/Guide-to-Greener-Electronics-2017.pdf> (Consultato il 18/04/2021).

assoluto di utenti connessi alla rete, passando dai 100 milioni di utenti del 2004, agli oltre 900 del 2019, sorpassando in un colpo solo le popolazioni digitali (i cosiddetti *netizens*) di Stati Uniti, Russia, Messico e Giappone messi insieme<sup>34</sup>. Inoltre, oltre a essere composto di bit e atomi che si muovono lungo le reti di connessioni, il *cloud* è anche e innanzitutto un sistema di servizi prevalentemente offerti da privati a individui e organizzazioni (Mosco, 2017). Il settore dei *Cloud Services* e di ciò che comunemente viene definito come mondo dei *Software-as-a-Service* (SaaS), così come il mondo dei social network digitali, è dominato da pochi colossi del mondo *hi-tech*: i cosiddetti Big Five dell'economia digitale nei paesi del mondo euro-occidentale (Alphabet-Google, Apple, Microsoft, Amazon e Facebook), oppure la conglomerazione di aziende digitali nel panorama asiatico popolarmente conosciute come BATX (Baidu, Alibaba, Tencent e Xiaomi) (Dijk et al., 2019; Zhao, 2019). A livello globale, Amazon Web Services è in assoluto una delle aziende che forniscono il maggior volume di servizi digitali di svariato tipo, tanto per organizzazioni private quanto per istituzioni pubbliche, mentre Facebook, con i suoi circa 2.8 miliardi di utenti attivi mensilmente, continua ad essere la piattaforma leader nel campo dei social media. Oggi piattaforme come Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Tinder che utilizziamo e da cui più o meno inconsapevolmente dipendiamo per incontrarci, socializzare, svagarci e informarci hanno costruito de facto una “*sfera pubblica globale con un potere semi-monopolistico sulla distribuzione sociale dell'attenzione*” (Burrell & Fourcade, 2021, pag. 18). La pervasività e la penetrazione con cui la propagazione digitale ha raggiunto e occupato pressoché qualsiasi ambito della vita sociale è palese agli occhi di chiunque: probabilmente mai come oggi le macchine hanno raggiunto un tale livello di significatività. Come si discuterà nei prossimi capitoli, le piattaforme sviluppate dalle Big Tech del capitalismo digitale acquisiscono il ruolo di infrastrutture di vita: Amazon, Google, Uber o Facebook si radicano nel mondo della vita quotidiana come mediatori e facilitatori delle nostre azioni, tanto da permeare, se non diventare esse stesse, l'ambiente delle nostre condotte.

Prima di concludere il paragrafo, occorre aggiungere una precisazione di fondamentale importanza riguardo alla rilevanza delle disuguaglianze sociali, territoriali e geografiche nel determinare l'accesso e la partecipazione degli individui alla propagazione digitale. Tanto in

---

<sup>34</sup> China Internet Network Information Center (2020), *Statistical Report on Internet Development in China*. <https://www.cnnic.com.cn/IDR/ReportDownloads/202012/P020201201530023411644.pdf> (Consultato il 23/06/2021).

ambito accademico, quanto in ambito politico-istituzionale<sup>35</sup>, è ormai nota la consapevolezza che le opportunità della rete non siano aperte per tutti e che le identità di genere, razza e classe giochino un ruolo cruciale nel poter socializzare con il mondo digitale e nel poter materialmente accedervi. Secondo l'accezione più comune, con il termine *digital divide* si intende proprio il divario esistente tra chi ha accesso alle tecnologie digitali e chi invece ne è escluso (van Dijk, 2020). Da un lato, le infrastrutture di rete non sono presenti in modo omogeneo sui territori: la maggior parte della capacità di connessione si concentra in pochi paesi del nord del mondo, poiché la maggior parte degli altri paesi non possono permettersi grossi investimenti infrastrutturali o non hanno accesso ai brevetti e alle tecnologie che sostengono la rete (come nel caso dell'embargo statunitense a Cuba che, di fatto, ha ostacolato la digitalizzazione del paese). Inoltre, le differenze territoriali sono sempre presenti anche a livello interno, laddove le zone periferiche rurali e montane sono scarsamente fornite di infrastrutture digitali rispetto alle aree urbane più densamente popolate. Da un altro lato, l'accesso ai dispositivi, alle forniture e ai servizi digitali possiede ancora un'alta barriera di ingresso in termini soprattutto economici, che pesa soprattutto sulle fasce più marginali e vulnerabili della popolazione (come disoccupati, migranti, giovani madri, famiglie numerose), ma anche in termini culturali (ad esempio nel caso degli anziani). Pertanto, nel far riferimento alla capillarità con cui la propagazione digitale si estende sui territori e nella società, occorre tenere in considerazione che ciò avviene in modo disomogeneo, frammentario e parziale.

### **2.3 Mito e tecnologia**

Come suggerito da Mosco (2017), un modo rovesciato di osservare la propagazione digitale è quello di analizzare il graduale scomparire delle infrastrutture digitali contemporaneamente con l'aumentare della loro ubiquità, della loro potenza e della loro rilevanza sociale. Di nuovo, il paragone con l'elettrificazione torna utile per tracciare il passo della trasformazione tecnologica 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 banali e date per scontate nella percezione della vita quotidiana. *“I cavi elettrici vennero interrati”*, scrive Mosco (2017, pag. 55), e contemporaneamente si ridussero visibilità e centralità assegnate a quella che diventava nel

---

<sup>35</sup> A titolo di esempio, nel 2012 è inaugurata l'Agenzia per l'Italia Digitale, ovvero un'agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio italiana nata per promuovere la diffusione delle reti digitali nel paese colmando le differenze culturali e territoriali. <https://www.agendadigitale.eu/> (Consultato l'8/6/2021).

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, pag. 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 apparentemente rilevanza e si nasconde dietro ciò che è dato per scontato. Oggi, l'accelerazione della penetrazione tecnologica ha senza dubbio raggiunto un ritmo e un grado di estensione senza precedenti, eppure sono numerose le evidenze che mostrano come siamo immersi in una fase ancora fortemente mitologica della tecnologia digitale, che spesso è 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, di cui è stata indagata la funzione rivolta a governare la società attraverso l'impiego di immaginari (Bottici, 2012). Il mito è 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: i miti sono in grado tanto di sollecitare nuovi comportamenti, 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, 1993; 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 irruperono in un generale ottimismo 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, pag. 22).

Poco più avanti, furono in particolare l'elettrificazione, la comunicazione satellitare e la nascita delle ICT a ispirare le utopie più visionarie sulla civiltà umana, perché avrebbero finalmente permesso un'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 e liberatorio 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)<sup>36</sup>. 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 disuguaglianze. Come si vedrà più avanti nell'elaborato, 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.

---

<sup>36</sup> Barlow J.P. (1996). *A Declaration of the Independence of Cyberspace*. Davos, Svizzera. <https://www.eff.org/it/cyberspace-independence> (Consultato il 10/06/2021)

### 2.3.1 Mito digitale

Quelli appena elencati erano veri e propri miti poiché contenevano promesse insoddisfatte e inesaudibili e in quanto agivano come una “*marea di esuberante autostima*” in grado di travolgere in un colpo solo tutti i dubbi, i problemi e le contraddizioni del presente (Mosco, 2004, pag. 23). Anche oggi, nei miti che avvolgono il digitale si riverbera un sentimento di eccitamento che porta spesso a riporre una fede incondizionata nelle potenzialità della tecnologia. L’espressione *cyberbole* nasce ad esempio proprio per sottolineare l’insistente ed esagerata enfasi riposta sugli effetti benefici della tecnologia digitale sull’intera società – come l’idea che internet porti naturalmente all’edificazione di un villaggio globale democratico e interconnesso. Vincent Mosco (2004) ha coniato appositamente un’espressione proprio per cogliere questa forma irrazionale del pensiero che oggi 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, pag. 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, pag. 31). Al pari di altri momenti 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.*, pag. 2). Il saggio di Burdett (2015) 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). E con la religione (Cristiana, in particolare) la tecnologia condivide l’aspirazione dell’essere umano a non essere più dominato dalle forze della natura, esprimendo una volontà di potenza sottratta alle logiche del vivente e consacrata alle macchine e alle intelligenze artificiali. Come già segnalato precedentemente, 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 (Revelli, 2020), a rappresentare i simulacri più significativi del presente (Caronia, 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 & 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 fortemente 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 più prettamente 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. Le piattaforme 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 perdendo alcuni caratteri tipici delle società capitaliste (cfr. Airbnb Citizen, 2016).

Con *dematerializzazione*, si intende il mito che assegna al digitale il compito di guidarci in un'era liberata dai vincoli della materialità. La rivoluzione delle ICT ha effettivamente favorito l'evolversi di una dimensione immateriale della produzione e del capitalismo stesso, tuttavia il rischio di sovrastimare tale aspetto rischia di invisibilizzare processi tutt'altro che immateriali che costituiscono le radici delle piattaforme e delle tecnologie digitali. Considerare la sociomaterialità del digitale, invece, permette di far emergere la centralità dello sfruttamento del lavoro vivo e delle risorse naturali lungo le catene globali del valore del mondo digitale. Spesso, inoltre, l'idea di una dematerializzazione del lavoro associata a slogan come 'zero carta' negli uffici o 'lavoro a chilometro zero' porta all'equivoco di associare la digitalizzazione a una forma ecologicamente sostenibile. Tuttavia, 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. Dietro i nostri click, le informazioni che circolano sulla rete sono anche costituite di atomi ed energia. Le infrastrutture digitali e i nostri dispositivi hanno bisogno di materie prime (coltan per i

condensatori, come il litio per le batterie), di lavoro umano (mani e cervelli all'opera) e tantissima energia per funzionare, come visto in precedenza (Pirina, 2020). Tale osservazione sarebbe già sufficiente per dimostrare che il digitale non sia intrinsecamente ecologico: se da un lato la digitalizzazione permette il risparmio di risorse materiali, come nel caso della carta negli uffici sostituita da file ed e-mail, non significa che non dipenda e consumi a sua volta altri tipi di risorse altrettanto materiali e che non produca ingenti scarti (Gabrys, 2013). Anche nel caso del ricorso al lavoro da remoto in tempi di pandemia, è vero che lo smart working ha ridotto le emissioni riducendo la mobilità dei lavoratori ed evitando il riscaldamento invernale degli uffici, ma ciò è stato possibile solo a costo di avere ciascuno a disposizione nel proprio spazio domestico una buona connessione, un dispositivo personale, energia a sufficienza e uno spazio adeguato.

Il secondo scenario mitologico legato alla digitalizzazione, già discusso in precedenza, è quello dell'*automazione* che attraverso la tecnologia condurrebbe a una società senza lavoro. Il processo di sostituzione dell'operaio tramite i macchinari era stato analizzato e problematizzato già in seguito alla Prima Rivoluzione Industriale (da studiosi come Marx, *inter alia*) ma è a partire dagli anni Cinquanta che l'automazione si impone negli immaginari collettivi, tra sogni di una vita dedita al tempo libero e incubi di un'inevitabile disoccupazione di massa (Diebold, 1955; Laudadio, 1973; Pollock, 1956). 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, 2019; McClure, 2018). La stessa parola robot venne coniata negli anni Venti proprio sulla base dell'utopia che delle macchine avrebbero finalmente liberato l'umanità dalle fatiche del lavoro manuale, ma in cento anni non sembrano mutati più di tanto né i risultati né gli immaginari provocati dall'automazione. Tuttavia, nel corso di ben quattro rivoluzioni industriali, lo sviluppo tecnologico ha effettivamente portato alla scomparsa di tanti lavori, ma ha anche creato molte nuove occupazioni. Oggi, esistono delle macchine algoritmiche capaci di imparare da sole grazie ai meccanismi di *deep learning*, tuttavia, come dimostrano diversi studi empirici, le IA sono ancora limitate e l'intervento umano risulta indispensabile (Casilli, 2019; Delfanti, 2019). Molti dei compiti dei lavoratori digitali delle piattaforme di *crowd-working* (come nel caso dei servizi digitali di Amazon Mechanical Turk) consistono proprio nell'allenare le IA, addestrando i software a comportarsi come un essere umano: in conclusione, al momento si assiste a un'interconnessione tra lavoro umano e delle macchine più che a una vera

sostituzione. Il sogno dell'automazione per ora si infrange contro il suo principale paradosso: invece di farci dimenticare occupazioni degradanti e faticose, il lavoro nella digitalizzazione è sempre più alienante, sottopagato e precario (Smith, 2020; Srnicek & Williams, 2015). Come scrivono Fourcade e Burrell (2021), le IA e la falsa automazione non sono altro che il cuore di un rinnovato feticismo digitale volto ad occultare lo sfruttamento di una nuova classe lavoratrice: il cyber-proletariato (Dyer-Witheford, 2015), o *cybertariat* (Huws, 2014).

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 (Borghi, 2011). L'immaginario aperto e partecipativo della rete continua a nutrire narrazioni entusiaste che celebrano la fine dei vecchi sistemi di potere grazie all'avvento delle tecnologie digitali (cfr. Heimans & Timms, 2018). Le piattaforme digitali hanno condiviso questa narrazione presentandosi come forme di democratizzazione dell'economia sotto lo pseudonimo di *sharing economy* (Chai & Scully, 2019). Eppure, nonostante le piattaforme si prestino anche a forme partecipative, la concentrazione di potere nell'economia hi-tech, la natura privata di molte infrastrutture digitali e l'uso predatorio dei dati rendono l'architettura delle piattaforme fortemente asimmetrica e gerarchica. Nel mondo del lavoro, alcuni studiosi avevano evidenziato già negli anni Novanta che insieme alla decentralizzazione e smaterializzazione del luogo lavorativo permesso con le ICT, si concretizzava un aumento della sorveglianza sul lavoratore (Sennett, 1998). Oggi le tecnologie digitali consentono un controllo ancora più subdolo e pervasivo, che spesso calpesta gli stessi diritti dei lavoratori, come nel caso dei rider costantemente geolocalizzati anche fuori dall'orario di lavoro o gli operai dei centri logistici di Amazon che devono stare al passo dei ritmi serrati imposti dai propri braccialetti elettronici (Delfanti, 2019). La stretta sorveglianza qualitativa sotto cui erano posti i lavoratori dentro una fabbrica o un ufficio viene gradualmente sostituita da un controllo quantitativo e standardizzato sui risultati e le prestazioni. Se a ciò aggiungiamo la grande concentrazione di potere da parte delle aziende della Big Tech, si può quindi giungere ad affermare con convinzione che lo scenario prodotto dalla digitalizzazione e dalle piattaforme sia del tutto opposto a quello di una democratizzazione del lavoro e dell'economia.

Prima di concludere occorre fare alcune precisazioni. Innanzitutto, ogni mito sul futurismo tecnologico produce correnti di esaltazione e sacralizzazione, ma anche forme di demonizzazione degli apparati tecnici (Burdett, 2015; Mosco, 2004; Nye, 1994). 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 (Nye, 1994). Allo stesso modo, anche oggi il mondo della rete e delle intelligenze artificiali è fonte di visioni fortemente distopiche sul futuro dell'umanità e del pianeta (in tal senso la produzione fantascientifica contemporanea ne costituisce ancora un buon indicatore). In secondo luogo, occorre tenere a mente l'avvertimento di Mosco (2004) quando scrive che sfatare i miti non basta, poiché ci si limiterebbe all'idea che i miti semplicemente falsifichino la realtà. Invece, i miti non si misurano come veri o falsi, quanto piuttosto si valutano come vivi o morti, poiché non sempre sono rivolti esplicitamente 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 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 (Mosco, 2004). 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, oltre che sfatare i miti legati alla tecnologia, ciò che occorre è costruirne di nuovi e rovesciati. Per adoperarsi a fini di tale operazione è, però, prima necessario addentrarsi nella figura mitologica per eccellenza del capitalismo digitale: l'algoritmo.

## **2.4 Quando il boss è un algoritmo**

L'obiettivo della cassetta degli attrezzi affinata finora è quello non solo di osservare e concepire le infrastrutture tecnologiche che regolano il lavoro innanzitutto come artefatti sociotecnici e sociomateriali – concetti impiegati allo stesso modo per sottolineare tanto il carattere *embedded* delle tecnologie nella società, quanto la copresenza di elementi eterogenei umani e non umani lungo le catene del valore – ma anche per coglierne il reale potenziale trasformativo, che spesso agisce a livello discorsivo e retorico, più che fattuale. 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 (Aneesh, 2009; Birgillito & Birgillito, 2018; Bodei, 2019; Griesbach et al., 2019; MacKenzie, 2014; Rosenblat, 2018; Wood et al., 2019). L'idea di una sociologia degli algoritmi, seppure suoni alquanto singolare, si inserisce in realtà molto bene nel solco

degli STS e offre interessantissime 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* (Burrell & Fourcade, 2021; 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. 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 da Frank Pasquale, dove le scelte e i soggetti delle decisioni si nascondono dietro 'tecnologie enigmatiche' (Pasquale, 2015) e dove gli strumenti digitali impiegati servono per propositi ideologici (Karatzogianni & Matthews, 2020). Una sociologia degli algoritmi porterebbe quindi ad indagare la relazione tra gli strumenti algoritmici e la produzione del vero, che per Foucault aveva un ruolo fondamentale nelle operazioni del potere e lo ha anche oggi nell'alimentare le narrazioni del *realismo capitalista*. Gli algoritmi esercitano il potere sulla produzione della verità in due modi: nella dimensione materiale, in cui l'algoritmo è una *cosa*, un'operazione che produce materialmente il vero, e nella dimensione simbolica, in cui l'algoritmo si fa *parola* e discorso, esprimendo il proprio peso persuasivo richiamandosi a una più ampia e completa razionalità matematica (Beer, 2017). Così, spesso, l'algoritmo si manifesta come presenza mitologica e sublime (Mosco, 2004). Tutto sommato, però, il processo algoritmico se osservato materialmente è analogo a una ricetta di cucina e può essere semplicemente inteso come una procedura codificata che mira a trasformare un certo input in un output, compiendo determinate operazioni: esattamente come in cucina, però, spesso non è affatto semplice risalire agli ingredienti utilizzati semplicemente osservando la pietanza che si ha davanti (Gillespie, 2014). Come sostiene il filosofo Remo Bodei l'algoritmo è simile a un sillogismo aristotelico, ovvero a una semplice scelta dei mezzi e delle azioni da compiere per raggiungere dei fini in un contesto dato, poiché "*l'algoritmo è nella sua essenza un insieme di istruzioni o regole ben definite per risolvere problemi o per perseguire un determinato scopo*" (Bodei, 2019, pag. 308). Ciò dovrebbe condurre l'attenzione del ricercatore sociale soprattutto a indagare gli scopi, oltre ai mezzi, delle nuove tecnologie algoritmiche e le relative ricadute sull'individuo e sulla società (Bodei, 2019). Proprio perché riferiti a uno scopo, gli algoritmi esprimono una versione della realtà, ovvero quella di chi li ha ideati e scritti, e in fin dei conti non sono altro che delle opinioni inscritte in un codice (Beer, 2017). Gli algoritmi non sono mai neutri perché

“perseguono interessi, ideologie e fini programmati da chi li scrive – in genere su commissione – e includono spesso pregiudizi e discriminazioni estratti dalla congerie di dati raccolti” (Bodei, 2019, pag. 330). Tutt’altro che neutrale, la tecnologia è plasmata da chi ne detiene la proprietà e da chi ci investe, oltre che dai progettisti e dagli utenti che la impiegano (Gillespie, 2014; Pasquale, 2015). Nel capitalismo algoritmico le scelte che animano questi codici hanno allora il potere di influenzare e modificare l’economia e la società: oggi sono l’algoritmo di Amazon, più di ogni altra cosa, a concorrere a determinare quali saranno i libri più letti, così come sono i modelli algoritmici per la scelta dei titoli azionari a influenzare spesso l’economia più di qualsiasi attore umano (Domingos, 2016). Inoltre, gli algoritmi governano e facilitano le azioni da compiere o i problemi da risolvere in molti ambiti della vita di tutti i giorni, sono cioè tanto imbrigliati nelle nostre pratiche quotidiane da diventarne un elemento costitutivo. Bruno Latour descrive in modo molto efficace come il potere delle tecnologie algoritmiche passi prevalentemente attraverso lo strumento della *delega*. Agli algoritmi sono progressivamente delegate sempre più funzioni e pratiche della vita quotidiana e non solo, a tal punto che la delega agli algoritmi è diventata essa stessa una pratica quotidiana (Latour, 1988; MacKenzie, 2014). Persino in termini di gusto estetico, oggi possiamo dare fiducia all’algoritmo e delegare la scelta al processo di calcolo, ad esempio con l’app per *smartphone* che seleziona automaticamente i selfie migliori in una serie. Ovviamente, tale delega deve presupporre una certa dose di consenso e fiducia nella buona performance dei codici, oggi ancora più dettagliata e personalizzata grazie ai meccanismi di auto-apprendimento e *deep learning*. Ciò che notano alcuni autori, inoltre, è che l’altra faccia della medaglia della delega sia un progressivo processo di *deskilling* delle attività umane dovuto all’adeguamento ai parametri delle macchine (Andrejevic, 2020; Burrell & Fourcade, 2021). Tale fenomeno può accadere tanto nell’ambito lavorativo (dove la riorganizzazione algoritmica della produzione relega gli operai a un mero ruolo di supporto o monitoraggio alle attività dei computer), quanto nella vita quotidiana (in cui sempre più operazioni cognitive vengono affidate alle stringhe algoritmiche che operano dietro software come Google Maps). Oltre all’aspetto formulaico e codificato, l’algoritmo ha quindi un fondamentale carattere intrinsecamente relazionale (Willson, 2017). Per funzionare gli algoritmi hanno bisogno di essere alimentati da dati prodotti dalla collaborazione degli utenti e hanno bisogno di comunicare con altri sistemi e strutture con cui interagiscono. Gli algoritmi allora non possono essere studiati come processi a sé stanti, ma vanno compresi e situati dentro ecosistemi più ampi in cui sono radicati e legittimati: un algoritmo non fa altro poi che

replicare gli stereotipi, i modi di pensare e gli obiettivi dell'ambiente in cui è stato progettato, così come quelli dei suoi utilizzatori (Willson, 2017). Ciò apre la strada a distorsioni profonde negli esiti che si producono, oltre ad errori compiuti nelle procedure di calcolo<sup>37</sup>. Alcuni esiti e trend algoritmici possono persino sorprendere o risultare imbarazzanti, come nel caso della IA rilasciata da Microsoft nel 2016 che impersonificava una giovane teenager e a cui era consentito chattare con il pubblico: in poco tempo una certa dose di humor nero degli utenti trasformò la simpatica ragazzina in una scontrosa adolescente di matrice hitleriana (Moore, 2019). Quindi, se gli algoritmi in teoria sono descritti come perfettamente accurati e imparziali, nella pratica possono fallire in molti modi. Una delle maggiori fonti di falle ed errori è costituita dal fatto che chi costruisce i modelli matematici raramente si interroga sulla qualità dei dataset e dei dati che vengono inseriti come input e, pertanto, replica distorsioni o ricerca correlazioni facendo ricorso a campionamenti squilibrati e non rappresentativi (Burrell & Fourcade, 2021). Un altro tipo di insidia che riguarda gli algoritmi è il fraintendimento e la cattiva applicazione dei risultati forniti dai codici, come accade nei più banali *bias* di attribuzione di causalità nel pensiero umano. Così può accadere che un quartiere che utilizza meno i servizi sanitari risulti in buona salute poiché l'algoritmo non tiene in considerazione la minore propensione di alcune popolazioni – delle classi popolari e migranti, ad esempio – ad accedere a tali servizi (Obermeyer et al., 2019). Oppure, possono verificarsi dei circuiti di feedback che portano a delle vere e proprie profezie che si autoavverano: i quartieri identificati come ad alto rischio per il crimine vengono maggiormente attenzionati dalle forze di polizia, che in tal modo portano a termine un maggior numero di arresti, rinforzando di conseguenza la solidità dell'indice di pericolosità della zona (O'Neil, 2016).

Come già accennato, nel mondo del lavoro la distorsione strutturale dell'impiego delle tecnologie digitali si fonda sull'opacità e sulla natura proprietaria degli algoritmi (Shapiro, 2017). L'opacità può nascondere discriminazioni e meccanismi di sfruttamento iscritti più o meno esplicitamente nei codici, mentre il carattere privato degli algoritmi e dei software che li impiegano impedisce di renderli pubblici o scrutabili, creando pertanto una peculiare forma di *enclosure* su dati e codici (Pasquale, 2015). L'opacità dell'algoritmo consiste proprio nella caratteristica di rendere impossibile risalire agli input inseriti nel codice a chi non detiene la

---

<sup>37</sup> Gli errori di calcolo degli algoritmi sono comuni e, nel caso di grosse aziende globali come Google o Amazon, sono oggetto di polemiche e fanno notizia sui media: è il caso del famoso #AmazonFail del 2009 per cui gli algoritmi di ricerca della piattaforma erano accusati di nascondere autori e materiali gay poiché venivano indicizzati come contenuti per adulti; oppure il caso di Google Italia, nel 2010, che nelle ricerche associava la parola "Vaticano" a contenuti sulla pedofilia.

proprietà dei mezzi e a chi non possiede la conoscenza tecnica per analizzarlo. Infatti, i codici dei software e gli algoritmi sono per natura invisibili sui nostri dispositivi e, d'altra parte, sono accessibili solo agli esperti poiché ricadono sotto il dominio delle scienze e delle pratiche ingegneristiche e informatiche (Accoto, 2017). La complessità aumenta quando sono in gioco meccanismi dinamici che rendono l'algoritmo un processo che muta costantemente grazie al *deep learning* e alla capacità di autoregolarsi con l'apprendimento da fonti esterne o dagli stessi comportamenti umani. Chi denuncia una 'dittatura degli algoritmi', prevede il pericolo di vivere prigionieri di meccanismi che non si può controllare e di scelte imposte da tecnologie nascoste dietro processi articolati e operazioni enigmatiche di cui siamo inconsci<sup>38</sup> (Accoto, 2017; Bodei, 2019; Pasquale, 2015). Ovviamente, ciò che giustamente preoccupa di più è l'impiego di tecnologie opache da parte di poteri militari, finanziari o politici dirette a minare non solo la nostra privacy, ma anche la libertà e la democrazia stessa (Morozov, 2011; O'Neil, 2016; Zuboff, 2015)<sup>39</sup>. Osservando un caso concreto, Saskia Sassen definisce gli algoritmi impiegati nelle attività finanziarie di Wall Street come dei complessi assemblaggi di conoscenza e tecnologia che generano formazioni predatorie necessarie alle operazioni del capitale: e spesso, continua l'autrice, è proprio la complessità di tali formazioni che ne nasconde il carattere predatorio (Sassen, 2017). Nel mondo della finanza, meccanismi come quelli di *high-frequency trading* (HFT) sono gestiti interamente tramite algoritmi che organizzano automaticamente gli scambi sui mercati finanziari, anche perché solo un software può avere una tale velocità di elaborazione (Columbia, 2013). Questi mercati sono però anche i più predatori, volatili ed esposti a rischi, spesso luogo di operazioni speculative o truffe, come nel caso delle piattaforme di arbitraggio finanziario di criptovalute<sup>40</sup>. La tecnologia algoritmica al servizio del capitale può quindi facilmente divenire una macchina estrattiva e una formazione predatoria che accelera i meccanismi di speculazione e sfruttamento. Come vedremo, nella dinamica che espone il lavoratore delle piattaforme alle vulnerabilità sociali, un ruolo chiave è ricoperto dalla tecnologia digitale, ovvero per riassumere, dal nesso tra il dispositivo tecnologico e le scelte umane che lo animano e gli utilizzi che lo indirizzano (Birgillito & Birgillito, 2018). Pertanto, è opportuno condurre un'analisi sui possibili effetti

---

<sup>38</sup> Cosimo Accoto, guardando al mondo dei big data e dell'IA, si riferisce a un *inconscio tecnologico* in cui siamo immersi nostro malgrado (Accoto 2017)

<sup>39</sup> Si veda, tra gli altri, lo scandalo di *Cambridge Analytica* che aveva coinvolto le elezioni statunitensi del 2016. Per un approfondimento sui rischi per la libertà del cittadino e per la democrazia, cfr. S. Rodotà, (2017) *Il mondo nella rete*, Roma-Bari, Laterza.

<sup>40</sup> Si veda per esempio il caso che ha coinvolto migliaia di utenti di diversi paesi che facevano *trading* tramite la piattaforma Arbitly, rivelatasi infine una grossa truffa basata su un complesso schema Ponzi: <https://cryptonomist.ch/2021/01/23/arbitly-storia-di-uno-scam-quasi-perfetto/> (Consultato il 05/03/2021).

che l'uso del dispositivo digitale ha sull'attività del lavoratore, evitando però di cadere nel determinismo e riduzionismo tecnologico (Beer, 2017; Latour, 1988; Willson, 2017). Come sostiene anche Donna Haraway (1984) nel *Manifesto Cyborg* a proposito del lavoro a domicilio, infatti, le nuove tecnologie non sono mai la causa, ma una condizione per una trasformazione radicale dell'organizzazione del lavoro. Certamente, a volte l'introduzione di nuove tecnologie può essere 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)<sup>41</sup>. In anni più recenti, diversi autori hanno sottolineato come lo sviluppo e l'impiego massiccio di ICT nel mondo del lavoro a partire dai primi Duemila, se affiancato da politiche neoliberiste di deregolamentazione del lavoro, abbia facilitato e accelerato alcuni trend: la standardizzazione delle attività e delle mansioni, la raccolta di dati sulla produttività e l'introduzione di misure per la performance lavorativa – spesso anche nominati sinteticamente come processi di *taskification* e *datafication* del lavoro (Huws, 2016). Oggi, il proliferare di nuove tecnologie legate alla digitalizzazione, sebbene con i progressi dell'automazione e dell'intelligenza artificiale offra la possibilità di aspirare a una tanto utopica quanto improbabile *jobless society*, in realtà, come sostengono in molti, sta producendo al contrario un'intensificazione del lavoro e un ampliamento dei confini dell'estrazione di valore (Casilli, 2019; Chicchi et al., 2019). Chi ha condotto ricerche empiriche sulle condizioni del lavoro digitale, su molti versanti, spesso concorda nell'individuare dei processi accelerati e favoriti dall'impiego di tecnologie digitali che portano a un'intensificazione del lavoro e a una invisibilizzazione dello stesso, a scapito dei lavoratori e delle lavoratrici (Gray & Suri, 2019; Kaun et al., 2020). In molti casi, dall'industria 4.0 ai meccanismi di tecno-regolazione a distanza, dai dispositivi di controllo e sorveglianza sempre più pervasivi sul posto di lavoro, come nelle fabbriche di Amazon, fino ai rider costantemente geolocalizzati nelle città, i casi empirici sembrano confermare questa tendenza (Cant, 2020; Delfanti, 2019). Nel mondo del *digital labor* si nota pertanto un ruolo performativo e disciplinare dei dispositivi tecnologici, se pur 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 fordista, e il caso dei

---

<sup>41</sup> 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.

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*. Come nel caso dei rider, anche nel caso di altre piattaforme *lean* che offrono la possibilità di generare un reddito, come Uber, Taskrabbitt o Helpling, la piattaforma di intermediazione digitale risulta fortemente performante e disciplinante nei confronti dei lavoratori e delle lavoratrici (Calo & Rosenblat, 2017; Rosenblat & Stark, 2016; van Doorn, 2017). Tuttavia, come già menzionato in precedenza, occorre considerare che i media tecnologici sono sempre relazionali, ovvero che sono il risultato dell'uso che se ne compie e non rappresentano mai la *tecnologia-in-sé*, ma una *tecnologia-in-uso* (Bruni & Gherardi, 2007; Oudshoorn & Pinch, 2008): pertanto, nel fare riferimento agli impatti della digitalizzazione, si considererà l'uso delle tecnologie digitali osservato empiricamente nella realtà quotidiana della relazione tra lavoratore e artefatto sociotecnico.

## **Conclusioni**

Con il capitolo appena concluso si è tentato di offrire una robusta ed eterogenea cassetta degli attrezzi per potersi inoltrare con sicurezza nello studio delle tecnologie digitali e algoritmiche nel mondo del lavoro svolto tramite piattaforme. L'idea alla base della ricerca è che non si possa affrontare un'indagine 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.

La finalità del prossimo capitolo è quella di sviscerare in profondità il modo in cui le tecnologie si imbrigliano al sociale e di come si intersecano con i meccanismi sociali di inclusione ed esclusione che caratterizzano il capitalismo, attraverso la quotidianità del lavoro di piattaforma. Il focus dell'attenzione è pertanto rivolto al carattere relazionale delle

tecnologie digitali, a come queste possano essere fonte di impatti fortemente 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) è ora possibile addentrarsi nell'uso che ne fanno gli individui e le organizzazioni nel mondo del lavoro di piattaforma e nelle conseguenze che esso produce.

## Capitolo 3: Lavorare per una app

### Introduzione

L'oggetto del capitolo che si appresta a iniziare è la quotidianità del lavoro di piattaforma, osservata a partire dal processo lavorativo che coinvolge chi è impiegato per una app della *gig-economy*. Il focus della ricerca è diretto in particolare alla relazione tra lavoratori e artefatti tecnologici, osservata a partire dall'ordinario svolgersi delle attività dei rider delle piattaforme di *food delivery* in Italia e dei conducenti delle app di *ride-hailing* in Argentina. Il lavoro di campo si è svolto tra periodi di osservazione partecipante, interviste in profondità, analisi dei documenti, netnografia e diretta partecipazione al lavoro di rider del ricercatore: l'analisi del materiale empirico ha quindi permesso di giungere a dei suggestivi risultati in merito a come le tecnologie digitali 'impattino' sui lavoratori e come a loro volta essi siano in grado di rimaneggiare e riutilizzare alcuni strumenti tecnici delle app a proprio vantaggio. Il presente capitolo riguarda gli effetti che l'infrastruttura tecnico-algoritmica delle piattaforme produce nella quotidianità del lavoro e come queste si riverberano sulle condizioni di lavoro. Ciò che emerge dal lavoro di campo sono in particolare tre aspetti che caratterizzano il *platform labor* e che concorrono ad accentuare la vulnerabilità dei lavoratori: la grande pervasività di numeri e misure che monitorano le attività dei lavoratori; la tendenza verso un'intensificazione del lavoro e un'accelerazione dei ritmi lavorativi; la presenza di asimmetrie come elemento chiave dell'architettura delle piattaforme che relega la forza lavoro in una posizione di subalternità. A partire dall'analisi di questi fenomeni si giunge ad affermare che siano proprio alcune caratteristiche tecniche a rendere le piattaforme delle infrastrutture asimmetriche e a veicolare e produrre forti diseguaglianze.

### 3.1 Impatti della digitalizzazione sul lavoro nell'economia di piattaforma

Nel primo capitolo abbiamo discusso di come l'impatto delle macchine sull'attività dei lavoratori sia un tema che affonda le proprie radici molto indietro nel tempo, almeno a partire dalle analisi di Marx (1980) sull'introduzione delle macchine della seconda rivoluzione industriale nelle fabbriche. 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 sui lavoratori. 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 indagasse 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 & Kiesler, 1995; Sennett, 1998), le tecnologie impiegate nei call centre (Taylor & Bain, 1999; Woodcock, 2017), fino ad arrivare ai robot e le intelligenze artificiali affiancati ad operai in carne ed ossa (Delfanti, 2019; Moro & Rinaldini, 2020; Pfeiffer, 2016). Con la rivoluzione digitale, infine, oggi è sempre più solido e variegato il campo di ricerca di chi si interroga sugli effetti prodotti dalle tecnologie algoritmiche nel lavoro di piattaforma che acquiscono i meccanismi di controllo e sorveglianza della manodopera (Griesbach et al., 2019; Kellogg et al., 2020; Lee et al., 2015; Purcell & Brook, 2020; Rosenblat & Stark, 2016; Veen et al., 2019; Wood et al., 2019; Woodcock, 2020). Tuttavia, se la tecnologia non è da intendersi come una forza autonoma ed esterna rispetto alle dinamiche socioeconomiche – come si è discusso nel capitolo precedente – allora sarebbe certamente errato pensare che la tecnologia da sola possa fornire delle spiegazioni e che, nel nostro caso, l'infrastruttura algoritmica basti a spiegare la caratteristica predatoria delle piattaforme e a essere causa della grande vulnerabilità del lavoro da esse offerto. Ciononostante, pur riparandosi dalle insidie del determinismo tecnologico e dai tipici *bias* che lo contraddistinguono, l'interesse della ricerca è 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 distorsioni e le controversie che possano rendere l'impiego di tecnologie digitale uno strumento per nascondere e veicolare più o meno volontariamente meccanismi arbitrari di sfruttamento o di discriminazione. A partire dal contatto prolungato con individui, gruppi o organizzazioni di lavoratori impiegati nei settori del *food delivery* e del *ride-hailing* tramite app e grazie allo studio ravvicinato del fenomeno della *platform economy* che prosegue ormai da oltre due anni, oltre che tramite un'ampia revisione della letteratura dedicata al tema, è stato possibile giungere a una prima concettualizzazione e classificazione degli effetti delle tecnologie algoritmiche e digitali sul lavoratore occupato tramite piattaforme *on-demand*. L'obiettivo è indagare il mondo della vita quotidiana del lavoratore individuando quali conseguenze l'organizzazione digitale del lavoro concorra a produrre sulla condizione di

lavoro. A grandi linee si possono individuare due dimensioni di effetti che l'infrastruttura digitale contribuisce a produrre sulla quotidianità del lavoratore: una prima dimensione riguarda la performance e il controllo del lavoratore. Ovvero, gli strumenti digitali e tecnologie algoritmiche hanno un ruolo fondamentale nel regolare la performatività e nel disciplinare il lavoro. Una seconda dimensione, connessa con la precedente, rileva una serie di effetti discriminanti che producono forme di sfruttamento che sono connessi all'impiego di tecnologie digitali. In questo caso, si osservano i modi in cui l'architettura digitale e l'uso di tecnologie opache e meccanismi di *black-box* producono ambienti di disegualianza e asimmetria, quando non vero e proprio sfruttamento. A partire dall'osservazione e dall'analisi del processo lavorativo nella quotidianità del lavoro dei *digital workers* e della loro relazione con il dispositivo tecnologico, è possibile individuare alcuni processi e tendenze che producono effetti empiricamente rilevabili sia sulla dimensione performativa e disciplinare del lavoro che su quella legata a meccanismi di discriminazione e sfruttamento della forza lavoro (si veda la Figura I al paragrafo 2.2).

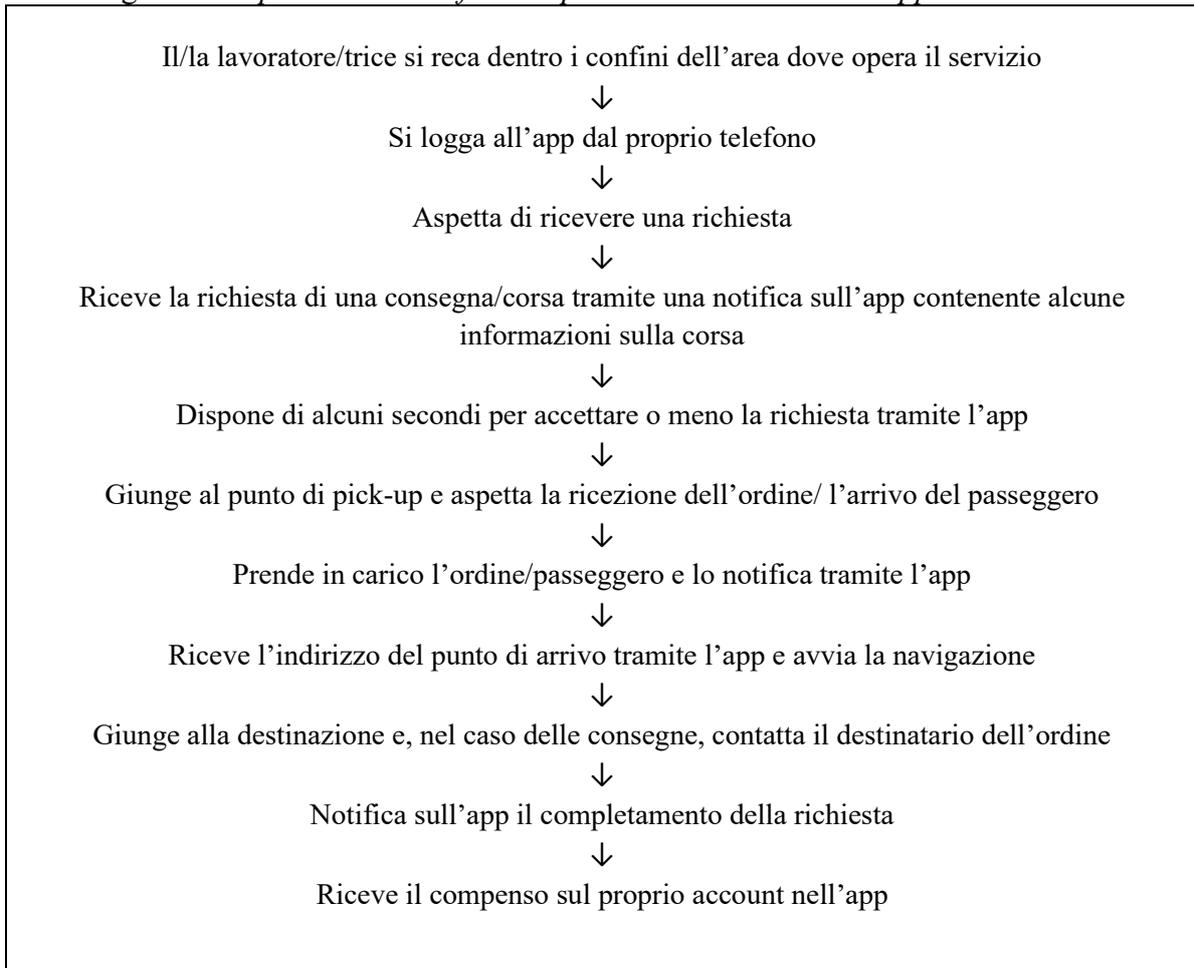
Il lavoro tramite app di piattaforme *lean*, che si tratti di servizi di trasporto privato come Uber o di servizi di consegna a domicilio come Deliveroo, ha dei caratteri distintivi comuni rispetto all'interazione con l'architettura digitale: il lavoratore possiede un profilo, pubblico o visibile solo 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 può concludere con l'invio a distanza di alcuni documenti personali: quelli strettamente necessari sono in genere un documento di identità valido, le coordinate di un conto bancario intestato a sé e, laddove necessario, la patente di guida, i dati del veicolo, un certificato dei carichi pendenti e il permesso di soggiorno. Nel caso di Uber, inoltre, a seconda dei diversi paesi è necessario rispettare altre condizioni: 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. Una volta concluso il reclutamento e, nel caso dei

rider, dopo aver dimostrato di essere in possesso di uno zaino per il trasporto del cibo, si entra nel vivo del processo lavorativo disciplinato da procedure algoritmiche standardizzate e semi-automatizzate. Diversi autori si sono serviti degli strumenti analitici della *Labour Process Theory* (LPT) – così come formulata e teorizzata soprattutto da Braverman (1974) – per osservare il lavoro di piattaforma, sostenendo che è un approccio particolarmente valido per svelare meccanismi di sfruttamento e asimmetria celati dietro l’opacità delle operazioni algoritmiche (Chai & Scully, 2019; Gandini, 2019; Veen et al., 2019). Seguendo l’analisi del processo lavorativo, quindi, il *platform worker* deve registrarsi tramite una app, connettersi, ovvero *loggarsi*, e iniziare a ricevere le istruzioni mediate dall’applicazione digitale<sup>42</sup>. 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 UberEats 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 piattaforme *lean* in generale. 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 (UberEats) che per i conducenti del servizio di trasporto privato (UberX). Una sintesi simile, ma limitata all’app delle consegne, è stata prodotta da Veen, Barratt e Goods (2019) in uno studio sulle piattaforme di *delivery* in Australia.

---

<sup>42</sup> Si potrebbe allora parlare 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 (Huws, 2016).

Fig. I - *Scomposizione delle fasi del processo lavorativo nell'app Uber Driver.*



Fonte: *elaborazione nostra a partire dal lavoro di Veen et al. (2019).*

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<sup>43</sup>. 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 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 UberEats il rider viene

<sup>43</sup> 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.

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 20 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 disponibili (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 UberEats 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: il comando e controllo del lavoro, ovvero la comunicazione di istruzioni e il monitoraggio dello svolgimento, avviene prevalentemente attraverso il dispositivo digitale e procedure algoritmiche automatizzate, spesso opache. Ciò che in letteratura è definito *algorithmic management* sta a indicare proprio la delega di compiti di tipo manageriale a procedure algoritmiche (Lee et al., 2015; Rosenblat & Stark, 2016; Stark & 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, come osserva Ursula Huws (2016), solo a costo di una forte frammentazione e standardizzazione delle mansioni e delle attività lavorative, che costituiscono la preconditione necessaria tanto per la digitalizzazione dell'organizzazione del lavoro, quanto per il progressivo *outsourcing* della manodopera: 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. Come notato già da Richard Sennett riguardo all'introduzione delle ICT nell'organizzazione del lavoro a distanza, a una maggiore decentralizzazione delle funzioni di controllo corrisponde spesso un aumento della sorveglianza sui lavoratori (Sennett, 1998). 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. La localizzazione permette anche di sorvegliare l'attività del fattorino, controllando che non si verificano imprevisti o percorsi fuori dalla rotta prevista: in tal caso è possibile che ci sia un intervento umano e che il rider riceva una chiamata dal call center dell'azienda. Ad alcuni rider intervistati, inoltre, è venuto il sospetto che la geo-localizzazione possa fornire dei dati alle aziende di cui non si conoscono gli usi. 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 labor* (van Doorn, 2017). Come sottolinea Marion Fourcade, il mercato si serve delle nuove tecnologie per costruire degli 'ambienti di classificazione', in cui le istituzioni di mercato 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, 2021a; Fourcade & 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, che sono teoricamente sistemi auto-regolati tramite *feedback* bilaterali e giudizi degli utenti.

### 3.1.1 Pervasività di numeri e misure

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 richiesta* 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<sup>44</sup> 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” (B01).

“Già dalla seconda fascia non trovi più nulla. Tipo, questa settimana che mi si è aperto alle 15 non ho trovato nulla” (B02).

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

---

<sup>44</sup> I nomi propri degli intervistati sono tutti di fantasia per rispettare la privacy dei soggetti.

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 prenotazioni 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*<sup>45</sup>. 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 consente anche in questo caso di determinare l'ordine con cui i rider avranno accesso alla prenotazione delle ore della settimana successiva ed è calcolato in base a una serie più ampia di indicatori rispetto a Deliveroo (Fig. 2). A fronte di almeno 50 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 lavora come rider per mantenersi, 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" (B03).

---

<sup>45</sup> 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 30/12/2019).

A partire da queste prime interviste è già possibile affermare che i sistemi di *ranking* reputazionale rappresentino 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. Quelle che rifiuti incidono, ma in maniera meno sensibile rispetto a questi altri fattori che vanno proprio a vedere te quanto lavori e quanto sei disposto a lavorare per l'azienda. Alla faccia della collaborazione, insomma. Comunque, sempre che 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” (B02).

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. 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*<sup>46</sup>. 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 balia 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. È una merda, man!” (B04).

“Il ranking viene assegnato sulla base dell’efficienza e dei feedback che ricevi dai clienti. Quindi, per esempio, mettiamo che stai portando una Coca Cola e durante la corsa succede che la Coca Cola si rovescia o che succede qualcos’altro di simile, allora il cliente si sentirà insoddisfatto e darà quasi sicuramente un cattivo feedback al rider. Così, il tuo ranking si abbassa e quindi anche la possibilità di lavorare in futuro diminuisce” (B05).

Nel caso delle piattaforme di *ride-hailing* come Uber, Cabify, Beat e Didi (giusto per citare quelle presenti a Buenos Aires) 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 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. 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

---

<sup>46</sup> Il comunicato stampa della Nidil Cgil è reperibile online: <https://www.nidil.cgil.it/riders-cgil-causa-algoritmo/>. Qui, invece, la replica di Deliveroo da una nota di Adnkronos: [https://www.adnkronos.com/soldi/economia/2019/12/18/algoritmo-discrimina-rider-cgil-causa-deliveroo\\_wLLUWv4s7wva6Ecjo9hCZI.html?refresh\\_ce](https://www.adnkronos.com/soldi/economia/2019/12/18/algoritmo-discrimina-rider-cgil-causa-deliveroo_wLLUWv4s7wva6Ecjo9hCZI.html?refresh_ce). (Consultati il 20/08/2021).

rappresentano un importante meccanismo che sostituisce la fiducia 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<sup>47</sup>. Tuttavia, come nel caso dei rider, anche in Uber i conducenti sono in balia 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. Ma 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” (U07).

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 e mobilitazioni dei rider, come avvenuto il primo maggio 2018 a Bologna e il 26 marzo 2021 a Torino, le piattaforme hanno inoltrato ai propri fattorini dei messaggi promuovendo maggiorazioni e incentivi per quanti avessero deciso di lavorare nel giorno della protesta

---

<sup>47</sup> Dalla pagina del sito di Uber Argentina con le istruzioni inerenti al sistema di valutazione dell'app: <https://www.uber.com/es-AR/blog/como-calificar-uber/> (Consultato il 20/08/2021).

(Marrone & Finotto, 2019). 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*<sup>48</sup>. 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 (Fig. 5), anche un sistema di premi e agevolazioni che vengono concessi in corrispondenza a diversi livelli di *engagement* dei lavoratori sulla piattaforma<sup>49</sup>. 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 & Johnson, 2018), ma anche con l'obiettivo di fare dell'inconscio<sup>50</sup> una nuova sfera per l'estrazione di valore economico tramite gli strumenti ludico-computazionali (Rossiter, 2015, pag. 147). L'obiettivo delle tecniche di *gamification* per le aziende è quello di incentivare i livelli di produttività della manodopera ricorrendo alla logica del gioco (Fig. 5 e Fig. 6), ma anche di acquisire costantemente dati in tempo reale sulle performance (Rossiter, 2015; Woodcock & Johnson, 2018). Nel caso del lavoro di piattaforma, la *gamification* incoraggia un costante auto-monitoraggio delle proprie prestazioni sulla base di misure,

---

<sup>48</sup> Per conoscere in dettaglio il metodo di funzionamento del *surge pricing* basta dare un'occhiata al sito ufficiale di Uber: <https://www.uber.com/us/en/drive/driver-app/how-surge-works/> (Consultato il 20/08/2021). Anche le altre piattaforme di *ride-hailing* funzionano con prezzi dinamici, nel caso di Lyft ad esempio chiamati Prime Time.

<sup>49</sup> 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.

<sup>50</sup> Per un approfondimento su come il capitalismo si sia appropriato anche del sonno degli individui riproducendo uno stato di veglia produttiva permanente si veda il celebre saggio di Crary (2013) "24/7: *Late Capitalism and the End of Sleep*".

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 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 spiega una giovane rider a Torino, 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” (T01).

Le parole di Franca 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 è possibile affermare che 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, dall'altro produce anche un processo di invisibilizzazione della forza lavoro umana, che si può denominare come offuscamento socio-tecnico dei lavoratori (Gray & Suri, 2019; van Doorn, 2017). 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 di lavoratori da avere sempre a disposizione, così da poter contare su un surplus di popolazione di riserva sostituibile e intercambiabile. 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.

### **3.1.2 Intensificazione del lavoro**

Un secondo fenomeno, strettamente connesso al precedente, che riguarda l'uso di strumenti digitali nell'organizzazione del lavoro per le piattaforme, a partire dall'analisi del materiale empirico e delle interviste svolte con i rider, 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 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. Rispetto all'intensificazione del lavoro, quindi, pesano fortemente le ristrutturazioni del mercato del lavoro che consentono alle aziende di introdurre la forma salariale del cottimo, che permette alle piattaforme digitali dei servizi di disporre di forza lavoro in eccedenza senza sobbarcarsene alti costi: come sostiene Woodcock (2020) in merito ai lavoratori di Deliveroo in Inghilterra, è soprattutto il salario a cottimo a spingere i rider ad accelerare il ritmo di lavoro e a incrementare la produttività. 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” (B05).

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 Ahmed, soprattutto a partire da quando in Glovo è stato eliminato il minimo orario garantito:

“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” (B05).

Se, come abbiamo visto, 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 metterebbe 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, quelli che svolgono tale impiego in maniera continuativa per mantenersi, ad esempio, 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” (B03).

“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” (B04).

Inoltre, quanto può risultare nella quotidianità dei lavoratori è un *work-life balance* totalmente disintegrato, in cui la distinzione tra tempo libero e tempo di lavoro non solo è sfumata, ma del tutto sbilanciata a favore del secondo. Non solo, come Dinkar e José, molti rider non occasionali devono rinunciare al fine settimana e alle festività come preconditione 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. Nelle interviste ai rider è emerso spesso il problema dell'organizzazione e della pianificazione delle giornate. Come si evince dalle parole di alcuni lavoratori, 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:

“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 balia 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” (B02).

“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” (B01).

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” (B06).

Il rapportarsi continuamente col 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 il proprio dispositivo mobile, lo *smartphone*. Come quando incontro Francesco, un 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 digita 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 Francesco ha bisogno di ore di lavoro. Da quest'ultima immagine è evidente a cosa si fa riferimento quando ci si riferisce a un nuovo esercito digitale di riserva di lavoratori e quali tipi di impatto l'organizzazione digitale del lavoro possa provocare in termini di sfruttamento e insicurezza. La vulnerabilità del lavoratore è evidente nel senso di insicurezza che colpisce l'individuo, che non solo è sottopagato e costretto ad obbedire ad ordini impersonali impartiti tramite gli algoritmi, ma vede anche il proprio tempo di vita in balia di eventi che sfuggono al proprio controllo.

Inoltre, 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* (Uber Eats), 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) segnala 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 dei mercati delle piattaforme di servizi urbani viene scaricata interamente sui lavoratori – reclutati al bisogno tra l'esercito di riserva -, ma le piattaforme si arrogano 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 violenze sessuali, che tristemente sono abbastanza comuni nel mondo del *ride-hailing*. Tale operazione è talmente opaca e arbitraria, che spesso il lavoratore viene espulso dalla app senza nemmeno saperne la ragione e senza aver diritto di replica (Woodcock, 2020). 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. nostra] (Fig. 7).

Come raccontato da chi ha subito direttamente delle disattivazioni arbitrarie, l'azienda si rifiuta sistematicamente di dare spiegazioni ai conducenti in merito alla loro disattivazione. Semplicemente, l'azienda dichiara di non essere tenuta a farlo, perché spiegare il motivo della sospensione dell'account violerebbe a sua volta le norme sulla privacy. Un 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. 8). L'account è stato sospeso a tempo indeterminato, ma al malcapitato lavoratore non è dato sapere nemmeno il motivo.

### 3.1.3 Asimmetrie informative

Esiste infine un terzo insieme di caratteristiche e fenomeni che emergono dall'analisi del processo lavorativo e che producono effetti discriminatori nei confronti dei lavoratori, che si possono definire con il concetto di asimmetrie informative. L'ipotesi è che l'architettura digitale stessa delle app delle piattaforme sia diseguale. Innanzitutto, 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 alle informazioni che vengono 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” (U05).

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<sup>51</sup>. Ad esempio, esiste un 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 (Fig. 3). 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<sup>52</sup>. 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

---

<sup>51</sup> 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 & Sunstein, 2008, pag. 6). Anche il *surge pricing* di Uber è una forma di *nudging* che permette all’azienda di far fare qualcosa ai propri *driver* (spostarsi verso zone con maggiore domanda) senza obbligarli direttamente.

<sup>52</sup> Per una descrizione dettagliata dei livelli di Uber Awards si veda: <https://www.uber.com/it/it/u/rewards/> (Consultato il 04/07/2021)

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" (U02).

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 (Fig. 4). Inoltre, nel caso dei rider, l'accesso all'assistenza telefonica è pressoché completamente precluso a meno che non si stia svolgendo una consegna. Nel caso di UberEats, 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 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 (Shapiro, 2018; van Doorn, 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 & 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 accuratamente 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 Technologies Inc's senior executive, 2017)<sup>53</sup>. 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

---

<sup>53</sup> Il testo della rassegna stampa tenuta nel 2017 dai dirigenti di Uber Technologies è reperibile online all'indirizzo: <https://www.uber.com/en-LK/newsroom/press-call/> (Consultato il 15/07/2021).

consegna, oppure capita che il software possa dare problemi ed andare in tilt. José, rider di 30 anni, 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: «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” (B04).

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 José 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, etc. – 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 *lean*, 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.

### **3.2 Infrastrutture di diseguaglianza**

A partire dall'analisi del materiale empirico inerente al lavoro dei lavoratori digitali delle piattaforme *lean* – tanto nel caso dei conducenti di Uber, quanto in quello del *food delivery* –

è possibile giungere a una prima conclusione riguardo agli effetti che l'organizzazione algoritmica semi-automatizzata del lavoro di piattaforma produce nella quotidianità del lavoro. La Fig. II presenta un tentativo di sintesi dei processi e dei fenomeni che sono stati analizzati nei precedenti paragrafi.

Fig. II – *Impatti della digitalizzazione del lavoro nelle piattaforme lean di servizi*

	<i>Effetti disciplinanti e performativi</i>	<i>Effetti discriminatori e di sfruttamento</i>
<i>Forte pervasività di numeri e misure</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardizzazione dei <i>tasks</i></li> <li>• Controllo algoritmico <i>real-time</i></li> <li>• <i>Ranking</i> reputazionali</li> <li>• Incentivi e bonus (<i>gamification</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offuscamento sociotecnico dei lavoratori</li> <li>• Discriminazioni e <i>bias</i> algoritmici</li> <li>• Sorveglianza</li> </ul>
<i>Intensificazione del lavoro</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accelerazione ritmi lavorativi</li> <li>• Fidelizzazione vs. flessibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Work-life balance</i> destabilizzato</li> <li>• <i>One-sided flexibility</i></li> <li>• Disattivazioni arbitrarie account</li> </ul>
<i>Asimmetrie informative</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Architettura digitale diseguale</li> <li>• Immunità aziende</li> </ul>

Fonte: elaborazione nostra

Ovviamente non si tratta di una classificazione esaustiva che possa coprire tutto l'insieme di fenomeni che la digitalizzazione del lavoro produce sul lavoro, né tanto meno si tratta di impatti e dimensioni mutualmente esclusive. Infatti, come si è visto, gli effetti dell'uso di tecnologie digitali nell'organizzazione del lavoro che puntano a ottimizzare le performance dei lavoratori possono veicolare allo stesso tempo meccanismi di discriminazione e sfruttamento. Fatta tale premessa, però, il lavoro di campo, l'analisi del materiale empirico e l'analisi del processo lavorativo hanno permesso di individuare tre principali fenomeni che hanno un notevole impatto sul lavoratore delle piattaforme di *delivery* e che concorrono ad accrescerne la vulnerabilità e il senso di insicurezza: forte pervasività di numeri e misure sui lavoratori, in particolare dei sistemi di *ranking*; intensificazione del lavoro e accelerazione dei ritmi; presenza di asimmetrie informative come caratteristica dell'architettura digitale delle piattaforme. La pervasività di numeri e misure è una diretta conseguenza del management algoritmico, che è un sistema di organizzazione per definizione guidato dai dati (*data-driven*) e dai sistemi di *feedback* che prevedono un costante flusso di informazioni derivanti dall'attività in rete di *users* e *providers* tramite le piattaforme (Lee et al., 2015; Stark & Pais, 2021). L'attività dei lavoratori, perciò, si snoda in un ecosistema di numeri e valutazioni che

misurano costantemente le performance – degli ambienti di classificazione, direbbe Fourcade (2021a) – e, pertanto, si vede spesso soggetta a forme di invisibilizzazione e offuscamento del lavoro vivo (Cottom, 2020; Gray & Suri, 2019; van Doorn, 2017). In secondo luogo, al management algoritmico consegue anche un'intensificazione del lavoro tramite piattaforma. Come evidenziato dalle interviste, l'organizzazione algoritmica del lavoro concorre a produrre un senso di frustrazione del lavoratore che è costretto a interfacciarsi prevalentemente con attori non umani e con processi algoritmici opachi, di cui è spesso difficile interpretare il funzionamento. Ciò a sua volta porta il lavoratore a percepire un senso di competizione con la macchina algoritmica e a monitorare accuratamente la propria performance per evitare di venire estromesso dalla ricezione delle mansioni o dalla piattaforma stessa, di conseguenza venendo spinto ad accelerare i ritmi di lavoro e a rendersi disponibile il più possibile a seconda delle esigenze delle aziende (*one-sided flexibility*). In terzo luogo, infine, le asimmetrie informative giocano un ruolo chiave nell'architettura digitale delle piattaforme e riflettono delle forti asimmetrie di potere all'interno dell'organizzazione del lavoro. Ad esempio, il controllo gerarchico delle informazioni prevede la possibilità che ad ogni step nei sistemi di feedback la piattaforma possa sospendere arbitrariamente il lavoratore senza doverne rispondere (Stark & Pais, 2021). Un aspetto particolarmente saliente che è comune a tutti e tre questi fenomeni che riguardano il lavoro digitale è proprio l'arbitrarietà con cui l'architettura digitale delle piattaforme regola l'accesso alle informazioni e gestisce l'allocazione delle mansioni: riassunto in un solo concetto, si tratta di quanto alcuni autori hanno definito despotismo algoritmico (Delfanti, 2019; Griesbach et al., 2019; Purcell & Brook, 2020). Il grado di coercizione presente nel regolare il lavoro può certamente cambiare a seconda delle piattaforme – nel caso del *food delivery* come segnalano ad esempio Griesbach e colleghi (2019), ma come anche è già stato scritto qui in merito alla differenza tra piattaforme con *free login* e quelle con prenotazione dei turni – così come può dipendere da fattori esterni (forme di *subcontracting* e vulnerabilità della manodopera) o interni al processo lavorativo stesso (management algoritmico) (Purcell & Brook, 2020). Il focus sulle asimmetrie informative permette quindi di giungere alla conclusione che la stessa architettura digitale delle piattaforme sia diseguale. Stando alla celebre definizione di Baldwin e Woodard (2008, pag. 2) l'architettura delle piattaforme è una “*modularizzazione di un sistema complesso in cui alcune componenti (la piattaforma stessa) rimangono stabili, mentre le altre (le componenti complementari) sono incentivate a variare in maniera trasversale o lungo il tempo*”. In altre parole, a fronte di un'ampia applicazione del concetto di piattaforma in

diversi ambiti e contesti, gli autori riconoscono una caratteristica distintiva comune: le piattaforme non esprimono altro che la continua relazione, collaborazione e coordinamento tra un “*nucleo del sistema stabile e programmabile*” e un’ampia gamma di “*componenti periferiche modulari e variabili*” (ivi, pag. 3). 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 & Peterlongo, 2020; Plantin et al., 2016; Plantin & Punathambekar, 2019)<sup>54</sup>. Tale tipo di infrastrutture – che per definizione sono oggetti relazionali (Larkin, 2013) – esprimono forti asimmetrie se si osserva il design delle piattaforme. A tal fine, un modo particolarmente illuminante per descrivere l’architettura delle piattaforme ed evidenziare gli squilibri e le diseguaglianze presenti all’interno del sistema è quello della mappa di livelli (*layer map*) (Baldwin & Woodard, 2008) o della pila aggregata di livelli (*stack*) (Bratton, 2015)<sup>55</sup>. Preso in prestito dal linguaggio della programmazione e dalla *computer science*, il concetto di *layer* consente di mettere a fuoco le relazioni che intercorrono tra i diversi livelli delle piattaforme, quindi tra le diverse componenti, in merito all’accesso alle informazioni. Secondo Shapiro (2017), sotto un profilo tecnico le piattaforme possono essere rappresentate come una pila aggregata (*stack*) costituita da tre livelli disposti in maniera gerarchica: *sensing layer*, *control layer* e *interface layer*. Il *sensing layer* è l’infrastruttura distribuita di sensori, apparecchi, dispositivi e strumenti digitali che producono dati e che è più o meno percettibilmente integrata nello spazio e nelle esperienze che conduciamo (es. il rider mentre svolge il suo lavoro o il cliente mentre sceglie la cena producono dati). Il *control layer* è il livello dove tali dati vengono raccolti, standardizzati ed elaborati da programmi: tale livello è cruciale per le asimmetrie sia poiché i dati raccolti diventano di proprietà delle aziende una volta processati da software privati, sia perché è un livello fatto di software, codici e algoritmi che lo rendono imperscrutabile ai non esperti, di conseguenza veicolando spesso meccanismi di *black-box* (es. gli algoritmi dei software che gestiscono la distribuzione degli ordini tra i rider e delle corse tra i conducenti di Uber).

---

<sup>54</sup> Proprio per la commistione di elementi stabili e di componenti contingenti e mutevoli con alta capacità di adattamento, altri autori parlano di “infrastrutture ad hoc” in riferimento alle piattaforme digitali (Esposito, *forthcoming*).

<sup>55</sup> Pur risalendo ad autori diversi, qui si utilizzeranno queste due rappresentazioni grafiche dell’architettura delle piattaforme – *layer map* e *stack* – in maniera equivalente. Entrambe di fatto esprimono la stessa rappresentazione basata su diversi livelli disposti gerarchicamente, così come entrambe le espressioni provengono dal linguaggio informatico.

L'*interface layer*, infine, è costituito dalle interfacce su cui i dati già processati vengono visualizzati e presentati agli utilizzatori. L'operazione che presenta i dati che vediamo su schermi e display è attuata attraverso selezioni e semplificazioni attuate nel livello precedente e l'accesso alle informazioni comporta delle asimmetrie (es. le app utilizzate nella *gig-economy* filtrano le informazioni da rendere disponibili rispettivamente ai lavoratori o ai clienti) (Shapiro, 2017). Sotto questa luce, pertanto, "le piattaforme sono sistemi tecnici e sociali basati sugli standard dotati di interfacce distribuite che permettono il coordinamento centralizzato delle informazioni e delle azioni da remoto" (Bratton, 2015, pag. 17). Quella dello *stack* è una buona metafora per rappresentare e comprendere la distribuzione diseguale e il controllo gerarchico dell'accesso alle informazioni nelle piattaforme. Si pensi ad una pila di libri: se vista dall'alto avremo accesso solo al libro disposto per ultimo, cioè solo al livello superficiale. Lo stesso avviene sulle interfacce dove vengono rappresentati i dati dalle app delle piattaforme, che selezionano le informazioni da rendere visibili al fine di alterare i comportamenti e disciplinare la forza lavoro, mentre ne oscurano o tralasciano altre. Se l'interfaccia è il livello in cui semplicemente si manifestano, è nel *control layer* che le asimmetrie sono prodotte. Come nota sempre Shapiro (2017), le aziende della *gig-economy* esercitano un tipo di controllo protocollare sui flussi di dati e informazioni: ovvero, attraverso 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, si potrebbe aggiungere (Srnicsek, 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 (Shapiro, 2017, 2018). Quindi, in conclusione, se lo *stack* raffigura quel tipo di ordine, di *nomos* che attraverso procedure standardizzate e protocolli posiziona gli attori in una scala gerarchica (Bratton, 2015), allora l'architettura impilata (*stacked*) delle piattaforme esprime un tipo infrastruttura fortemente asimmetrica e diseguale.

Prima di concludere occorre aggiungere una postilla riguardo al tema della disegualianza che è anche un'anticipazione dei capitoli a venire. Uno dei risultati a cui si è giunti finora è aver compreso le piattaforme digitali come degli artefatti socio-tecnici con caratteristiche infrastrutturali che incorporano asimmetrie e forme di disparità e gerarchia tra le componenti: cioè, possono essere intese come infrastrutture di disegualianza. Tuttavia, sarebbe un errore pensare che l'infrastruttura tecnica basti da sola a spiegare i fattori di

squilibrio e diseguaglianza all'interno del lavoro di piattaforma. Un approccio di tipo intersezionale, ad esempio, suggerirebbe di proseguire l'indagine osservando come le diseguaglianze presenti nel lavoro di piattaforma si relazionino con le identità sociali, in particolare di genere, razza e classe. Quanto, infatti, emergerà più avanti dall'analisi empirica è il sospetto che la condizione di possibilità che permette alle piattaforme di attingere a una forza lavoro in eccesso e fortemente ricattabile sia costituita dalla situazione di marginalità di molti individui, in particolare disoccupati e migranti reclutati ai margini dei mercati del lavoro urbani, più che dall'organizzazione algoritmica. I successivi step della ricerca si chiederanno in che termine genere, razza e classe, in particolare, costituiscano elementi chiave per accelerare meccanismi predatori e discriminatori nei confronti della popolazione che lavora per le piattaforme. Alcuni studi hanno già sottolineato come i sistemi di *ranking* prodotti dai clienti possano facilmente veicolare forme di discriminazione sul lavoro, in particolare nel caso di giudizi degli utenti influenzati da fattori come la razza e la provenienza (Rosenblat et al., 2017). Altri studiosi, come si vedrà più approfonditamente in seguito, hanno invece dimostrato che il *platform labor* possa cristallizzare diseguaglianze e discriminazioni già ampiamente presenti nel settore dei servizi (Ge et al., 2016; Gray & Suri, 2019; Hunt & Samman, 2019; Huws, 2014, 2016; Milkman et al., 2020). Il settore di servizi *placed-based* 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 la lezione di Donna Haraway (1984), il sospetto è che le piattaforme digitali come Glovo o Uber contribuiscano a infondere una visione profondamente classista del lavoro e a oscurare relazioni di vera e propria servitù.

Certamente molti interrogativi rimangono aperti e tante strade per la ricerca sociale ancora da percorrere. Se la riproduzione del capitale oggi intensifica il suo attacco al lavoro, in primis ai suoi diritti, è necessario allora osservare con attenzione come si comporta e come si organizza la forza lavoratrice di fronte a questa offensiva, accelerata e intensificata da un uso predatorio delle tecnologie. Da un lato, come osservato da alcuni studiosi, l'organizzazione algoritmica del lavoro delle piattaforme digitali può essere in qualche modo interiorizzata dai soggetti fino al punto da legittimare e persino giustificare forme di sfruttamento, iperlavoro e precarietà (Arcidiacono et al., 2019; Polkowska, 2019). Oltre l'inesorabile processo foucaultiano della *capitalisation de soi*, però, come sottolinea Judith Butler, la precarietà può anche costituire una condizione di vulnerabilità comune da cui

partire per sperimentare forme di solidarietà e di attivazione, più che una condizione da osservare soltanto in termini vittimizzanti (Rossi, 2019). Anche 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. Ad esempio, la connettività che consente di organizzare in tempo reale e disciplinare capillarmente il lavoro, è anche una caratteristica che può permettere ai lavoratori di riconoscersi e organizzarsi dentro e contro la piattaforma (Leonardi et al., 2019).

## Conclusioni

Fino a questo punto dell'analisi empirica abbiamo visto il management algoritmico in azione, osservando il momento in cui le procedure codificate e automatizzate contenute nei software delle app digitali 'toccano terra'. Nel caso dei lavoratori della *gig-economy* si registrano alcuni processi che contraddistinguono il *platform labour*, confermati anche da un'ampia letteratura: un'elevata pervasività e performatività di numeri e misure nella quotidianità del lavoro, un'accelerazione del processo di intensificazione del lavoro e una notevole rilevanza delle asimmetrie informative nell'organizzazione del lavoro di piattaforma. A partire dall'analisi delle osservazioni empiriche e dello stesso design infrastrutturale delle piattaforme si è quindi concluso che si tratta di sistemi sociotecnici che veicolano (e infrastrutturano anche nella propria stessa architettura) le disuguaglianze. Quindi, non solo queste conclusioni demistificano le narrazioni legate alla presunta infallibilità, neutralità e razionalità della tecnologia, ma mostrano anche come lo stesso sviluppo tecnologico sia fortemente influenzato dalle relazioni di potere che, nel caso del lavoro, concorrono a rinforzare meccanismi di asimmetria e dipendenza, spesso anche oltre i limiti dello sfruttamento della manodopera.

Il prossimo capitolo invece guarda oltre il disciplinamento algoritmico e riguarda le forme attraverso cui le infrastrutture digitali vengono riutilizzate, rimaneggiate o sovvertite dagli attori coinvolti. Se è pur vero, come visto finora, che le tecnologie algoritmiche risultano fortemente disciplinanti nei confronti delle condotte degli attori, l'osservazione empirica ha però anche dimostrato che talvolta i lavoratori sono in grado di riappropriarsi dei meccanismi digitali presenti nei software per volgere alcune situazioni a proprio vantaggio. Negli interstizi della *gig-economy* – tanto tra le maglie delle app, quanto nelle strade delle

nostre metropoli – si è diffusa una pluralità di pratiche che, pubblicamente oppure lontano dai riflettori, cercano di recuperare più o meno lecitamente un pezzo di quella tanto promessa e millantata autonomia.

## Capitolo 4: Riappropriazioni algoritmiche

### Introduzione

Come anticipato, dentro e oltre le stesse strategie dell'organizzazione algoritmica si muovono fenomeni spesso non registrati dalle narrazioni ufficiali e che hanno come obiettivo contrastare il controllo delle aziende. Alcuni sono fatti scontati e banali, altri più complessi, ma nel complesso nella quotidianità del *digital labour* si registra una grande eterogeneità di pratiche che interagiscono con le tecnologie digitali e con i software delle aziende al fine di influenzare le condizioni di lavoro, ottenere vantaggi e profitti – anche sulle spalle dei propri colleghi. In bicicletta tra i meandri delle metropoli nascono e si affinano forme di resistenza individuale o collettiva nei confronti dell'architettura digitale, ma anche forme predatorie ancora più subdole che si muovono alle spalle delle app ufficiali. Come vedremo in dettaglio, sul primo versante della riappropriazione di infrastrutture si registrano fenomeni illeciti che acquisiscono la vulnerabilità e il senso di insicurezza dei lavoratori: tra software illegali a pagamento, forme di caporalato digitale, truffe e speculazioni sugli account esiste un variopinto insieme di pratiche illecite e illegali che fanno del lavoro di piattaforma un terreno ancora più subdolo, deregolato e predatorio di quanto appaia a prima vista. Su di un altro versante, invece, il lavoro di campo ha fatto emergere una pluralità di pratiche con cui i lavoratori sono in grado di esprimere la propria agency e di volgere alcuni strumenti o situazioni a proprio vantaggio attraverso l'uso e il riuso delle tecnologie. L'utilizzo dei social media da parte dei *platform workers*, così come lo sviluppo e l'impiego di tattiche per migliorare le proprie condizioni di lavoro o le pratiche adottate durante gli scioperi digitali, evidenziano spesso la capacità di rovesciare, rimaneggiare e riutilizzare la stessa organizzazione algoritmica a proprio vantaggio. Oltre le strategie di sorveglianza delle aziende esistono dei verbali segreti del lavoro di piattaforma, la cui analisi consente di giungere alla conclusione che la capillarità del controllo attuata tramite le tecnologie digitali lasci ancora spazio all'iniziativa individuale e collettiva e che, di conseguenza, l'incubo distopico del controllo disegnato dal taylorismo digitale non sia ancora interamente compiuto.

## 4.1 Riappropriazione delle infrastrutture

Finora si è prevalentemente delineata l'organizzazione tecnico-algoritmica del lavoro di piattaforma. Lo sguardo si è 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 strategie di 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. L'obiettivo dei prossimi paragrafi, proseguendo l'analisi etnografica multi-situata, sarà 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'obiettivo di ottenere dei vantaggi, ovvero quelle che qui definiamo 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 & 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 (Cognetti & Cellamare, 2014; Grazioli & Caciagli, 2018), 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. Di semanticamente affine, tuttavia, mantiene l'idea di un contro-movimento che contrasta o recupera terreno nei confronti dell'appropriazione di una contro-parte egemonica. In tal senso, come si vedrà, la riappropriazione esprime una forma di agency da parte di chi la agisce. Ciò che l'osservazione empirica ha evidenziato riguardo alle pratiche di riappropriazione infrastrutturali 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. Keller Easterling, nel suo *Extrastatecraft* (2014), rivolge l'attenzione a quelle tecniche "ausiliarie non ortodosse" che possono influenzare lo spazio delle infrastrutture, riconoscendo che meccanismi, pratiche e tattiche non convenzionali giocano un ruolo chiave nella ridefinizione dei codici dell'architettura. 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. Ad esempio, la stessa nascita di internet è stata anche possibile grazie ai primi hacker ed esperti 'creativi' del mondo digitale che si erano appropriati di tecnologie nate e pensate per usi diversi: la comunità hacker statunitense tra gli anni Ottanta e Novanta fu in grado di utilizzare abusivamente le linee telefoniche per scambiare anche pacchetti di dati, anticipando di fatto le modalità di trasferimento di dati di internet (Magaudda & Neresini, 2020).

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, però, possono seguire logiche di solidarietà e mutuo aiuto tra lavoratori, come invece possono esprimere comportamenti di sfruttamento e profitto. Pertanto, all'interno del lavoro di piattaforma possono facilmente coesistere azioni predatorie, di carattere clientelistico-mafioso o di egoismo personale, ma anche forme di rifiuto del lavoro, di solidarietà collettiva e di resistenza organizzata alla precarizzazione del lavoro. Riprendendo in mano ed estendendo l'analisi sulle economie informali barocche come descritte da Veronica Gago (2014) – l'informalità come spazio barocco, mix di comportamenti solidaristico-comunitari e forme di neoliberalismo dal basso – è possibile affermare, come si discuterà nei capitoli seguenti, che il capitalismo di piattaforma esprima un tipo di economia barocca, dove diverse strategie e condotte d'azione si mescolano e intrecciano tra loro. La Figura III presenta in modo schematico le forme di riappropriazione digitale osservate nei casi di studio che verranno analizzate in dettaglio, classificate a seconda del tipo di comportamento che tendono ad esprimere, solidaristico o egoistico-predatorio, e del luogo dove avviene l'azione, ovvero dentro o fuori i confini della app.

Fig. III - *Forme di riappropriazione digitale nelle piattaforme di ride-hailing e di food-delivery.*

	<i>Predatory forms</i>	<i>Solidarity forms</i>
<i>On the app</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bot a pagamento</li> <li>• Truffe e <i>phishing</i></li> <li>• Comportamenti impropri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tattiche scelta corse</li> <li>• Contro-uso di tools digitali</li> <li>• Condivisione ore/account</li> </ul>
<i>Off the app</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercato nero degli account</li> <li>• Caporalato digitale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso dei social media</li> <li>• Scioperi digitali</li> </ul>

Fonte: *elaborazione nostra*

L'analisi del materiale empirico e delle forme di riappropriazione è emersa dalla quotidianità del lavoro attraverso l'osservazione di ciò che è discreto, spontaneo o dato per scontato. Quel filone di sociologia del quotidiano inaugurato negli anni Sessanta che trova una delle sue più importanti rappresentazioni nella penna di De Certeau, oggi risulta una chiave di lettura indispensabile per le interazioni che strutturano il mondo del lavoro digitale e, più in generale, che occupano l'ordinarietà quotidiana del digitale, il c.d. *digital mundane* (Leszczynski, 2020). È al pari di un fenomeno banale, ordinario e dato per scontato, che si tenterà di analizzare 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, pag. 317). Ed infatti, come suggerisce Kitchin (2017, pag. 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*”. Attraverso il percorso etnografico, ciò che emergerà dall'analisi del materiale empirico nelle conclusioni del capitolo è che, da un lato, la tecnologia non appare così totalizzante nella quotidianità del lavoro, ma anzi lascia margini per l'agency degli attori; dall'altro lato, però, il campo mostra anche l'emergere di una vulnerabilità digitale che condiziona i lavoratori che non hanno le risorse sufficienti per difendersi da meccanismi predatori che spesso oltrepassano i confini delle app ufficiali.

## 4.2 Forme predatorie di riappropriazione

Una volta chiarito cosa si intende qui con il concetto di riappropriazione di infrastrutture digitali è possibile inoltrarsi nella narrazione etnografica. Il lavoro di ricerca di campo ha permesso di raccogliere una ampia serie di esempi di come le forme di riappropriazione vengano agite dai lavoratori di piattaforma, tanto nel mondo del *ride-hailing* quanto in quello del *food delivery*. I prossimi paragrafi evidenzieranno una serie di meccanismi che registrano un'intromissione esterna nell'organizzazione del lavoro in cui si rileva una alta componente predatoria che guida l'azione, sia in termini di individualismo e competizione tra pari, che di sfruttamento e profitto da parte di terzi sulle spalle dei lavoratori. Pertanto, richiamando il concetto che Saskia Sassen (2015) impiega per descrivere i processi di estrazione e accumulazione del capitalismo, quelle che seguono vengono definite come forme predatorie di riappropriazione delle infrastrutture.

### 4.2.1 Tutti contro tutti: i bot delle piattaforme

Se come recita la retorica delle aziende, chi è impiegato nelle piattaforme è un lavoratore autonomo, allora si suppone che qualsiasi azione egli possa fare per migliorare la propria performatività e competitività è concessa. Questa sembra una delle regole non scritte sui contratti della *gig-economy*, perché è un mondo sotterraneo pieno di offerte in vendita in grado di migliorare la propria organizzazione del lavoro 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 lasciati liberi 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 del 26 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 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 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”* (T02). 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<sup>56</sup>. 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

---

<sup>56</sup> <https://www.glovoobot.com/it.html> (Consultato il 05/03/21).

telefono continua ad aggiornare le pagine del calendario e clicca automaticamente sugli slot ogniqualvolta se ne liberi uno. Come si può vedere nello *screenshot* del bot di Ogbe (Fig. 9), 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 mi 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 di eccellenza. 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 di ore di lavoro per la settimana seguente. In modo simile, ma con un'interfaccia ancora più semplificata, agisce anche GlovoBot (Fig. 10). 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 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'emergenza 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 Mirko:

“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” (T03).

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” (T01).

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 Afrigi dalla sua solita postazione di Piazza Botero, “*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*” (T08, note di campo 23/01/2021). 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 corriere, 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 così 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” (T04).

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 accessi 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:

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”.

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 più, 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”.

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 si costa 25 euro a settimana e si offre di fornire maggiori informazioni in privato. Mirko, il rider torinese che è anche un attivista del 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” (T03).

Le parole di Mirko, 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 Mirko. 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<sup>57</sup>. 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 del solo marzo 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, Mirko 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 aziende. 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

---

<sup>57</sup> <https://glovers.glovoapp.com/it/faq/problemi-con-laccount> (Consultato il 10/04/21).

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: ciò che emerge è una forte contraddizione tra il controllo delle aziende sui lavoratori e la libertà di meccanismi predatori di muoversi tra i meandri delle app digitali.

#### **4.2.2 Caporalato digitale**

Un fenomeno particolarmente predatorio nascosto tra i verbali segreti della *gig-economy* vede la presenza di forme di intermediazione illecita del lavoro che vanno a svantaggio dei lavoratori. Vedremo, in questo caso, due espressioni diverse di forme di cosiddetto caporalato digitale, una che agisce dall'alto (*top-down*), l'altra dal basso (*bottom-up*), ma che delineano entrambe una condizione di evidente sfruttamento dei lavoratori. Nel caso del *food delivery*, in Italia è stata portata a galla da alcune indagini giudiziarie 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*, 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.

#### 4.2.2a Il processo a Uber Eats e FRC

Il fenomeno del 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. Nello specifico, il caporalato rileva *“un'ipotesi di interposizione parassitaria dei rapporti di lavoro”*, particolarmente diffusa in alcuni settori produttivi, come l'agricoltura e l'edilizia (Tiraboschi; 2012: 346). 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 circa 750 riders di Uber Eats in tutta Italia (circa la metà del totale), 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 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, pagg. 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 lontana dal lavoro autonomo, è di vero e proprio caporalato. Il pagamento a cottimo impiegato in buona parte della *gig-economy*, come sostiene Alan Supiot, ha fatto riapparire forme di sfruttamento del lavoro che sembravano relegate al passato feudale (Honneth et al., 2020). 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 vita a dei veri e propri sistemi di *racket*. Nonostante sia possibile 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.

#### **4.2.2b Sfruttamento e imprenditorialità di piattaforma nelle flotte di Uber**

Un 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 ricerca: quello legato all’opzione di Uber Flotas (*Fleet* in inglese). 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 microimprenditorialità 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 per sé stesso. Tuttavia, come spiega Oscar, un conducente che lavora con Uber fin dal suo arrivo in Argentina, 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 vengano 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 utilizzare quello di altri, come ad esempio di un familiare:

“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” (U07).

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. Tuttavia, 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”* (U05). 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 stesse maglie dell'app ufficiale di Uber Driver.

#### 4.2.3 Mercato nero degli account e truffe

I fenomeni che si sono appena descritti rendono già l'idea che l'organizzazione digitale del lavoro e le sue infrastrutture possono essere oggetto di falle o rimodellamenti. Tra le maglie delle app possono esistere spazi interstiziali in cui i soggetti ritagliano una propria autonomia di azione, in questi casi a scapito dei propri colleghi 'onesti'. L'esperienza dei lavoratori risulta pertanto spesso molto distante dalla standardizzazione dei comportamenti che le piattaforme stabiliscono e di cui hanno bisogno per valutare le performance. Il primo fronte su cui si registra un'intensa attività illecita condotta alle spalle delle piattaforme sono gli account dei lavoratori e delle lavoratrici. 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<sup>58</sup>. Nel caso di Uber a Buenos Aires è possibile facilmente acquistare profili di conducenti: sulla maggior parte dei gruppi social dedicati al mondo di Uber nella capitale argentina 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

---

<sup>58</sup> <https://glovers.glovoapp.com/it/faq/> (Consultato il 10/04/21).

di Buenos Aires. Helena lavora nella 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”* (Helena, note di campo 19/03/20). 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 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. Qualcuno è riuscito a entrare nel suo account di Uber e cambiare le informazioni fiscali, deviando quindi i trasferimenti da parte di UberEats

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 raggio. 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 mi racconta che, impaurito da una eventuale disattivazione, 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 dalla Nigeria 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 risolvere il problema, ma promettono di tentare di bloccare il pagamento fissato per il lunedì successivo. 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 raggio fosse avvenuto nel 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.

### **4.3 Riusi delle piattaforme**

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. 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 egoistico-predatorie di generazione di profitto. Tuttavia,

la riappropriazione di infrastrutture può anche esprimere forme di *agency*<sup>59</sup> che trovano linfa nello stesso cyberspazio volte a processi di emancipazione e resistenza individuale e collettiva. Nel mondo quotidiano delle pratiche e dei modi d'uso – e riuso – gli attori sociali operano rovesciamenti e rimodellamenti tramite cui è possibile volgere situazioni sfavorevoli a proprio vantaggio.

### **4.3.1 Social media**

L'uso dei social media ha già permesso in passato il fiorire di numerosi movimenti sociali (Aouragh, 2012), e nel capitalismo delle piattaforme gli strumenti di comunicazione digitale sono presto diventati indispensabili per l'organizzazione collettiva tra i lavoratori (Wood et al., 2018; Woodcock, 2021). L'uso dei social media è un elemento fondamentale per allargare la prospettiva sull'*agency* dei lavoratori di piattaforma (Anwar & Graham, 2020b; Fuchs, 2015). 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.

#### **4.3.1a Chat di gruppo tra i rider**

La propagazione 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). Le reti sociali digitali costituiscono un'infrastruttura cruciale per l'esperienza lavorativa dei *platform workers*. Per molti lavoratori 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

---

<sup>59</sup> 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).

lavoro, sia per socializzare e riconoscersi tra pari, sfogando e condividendo 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” (T04).

Soprattutto per chi è alle prime armi, i gruppi di WhatsApp o Telegram rappresentano un'importante risorsa per imparare a muoversi nella città, nel chiedere consigli o risolvere dei problemi a livello locale. Infatti, la maggior parte delle chat di gruppo coinvolgono i rider a livello cittadino, mentre i gruppi di Facebook tendono ad avere una connotazione nazionale. Molti gruppi inoltre sono dedicati formalmente solo ad una azienda di consegne, tuttavia vista la permeabilità con cui i rider passano da una piattaforma a un'altra, da ciò risultano difficilmente ambienti stagni dove si parli solo di una azienda particolare. A livello locale, i gruppi di messaggistica istantanea sono fondamentali tanto per risolvere problemi, 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 consegna 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” (B04).

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 UberEats con cui condivido diversi minuti di attesa davanti a un locale, oltre alle comuni origini meridionali. Il gruppo pur chiamandosi 'Glovers' vede presenti rider di tutte le maggiori piattaforme presenti a Torino e al momento del mio ingresso contiene oltre 180 contatti.

### 4.3.1b Escuela para Uber

Nel mondo di Uber a Buenos Aires – o meglio, Don Uberto, come viene ironicamente chiamata l’azienda californiana nella capitale argentina – sono presenti innumerevoli canali virtuali di informazione per i conducenti delle piattaforme di *ride-hailing*. Alcuni di questi, come le pagine social di giovani *youtuber* e autisti di Uber (Alex di *Don Uberto* e Lean Sonidero, per esempio), sono canali informali dove i lavoratori possono ricevere una vera e propria formazione. Il contatto di Oscar lo rimedio dal web, tramite una mail collegata ad un account di YouTube su cui vengono caricati contenuti inerenti al mondo di Uber in Argentina. É un canale dove carica abitualmente video con spiegazioni, informazioni, consigli 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 sociale, 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 adatto 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, 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. Oscar mi spiega che ha avviato quel canale quasi per svago, come passatempo, ma si rende conto di offrire una risorsa utile a molti suoi colleghi. Oscar ha cominciato a lavorare per Uber quando viveva in Brasile, dove si era trasferito temporaneamente, ma tornato in patria ha deciso di continuare con lo stesso mestiere: e così ha deciso di condividere le conoscenze che aveva accumulato sul mondo di Uber con i suoi

connazionali. 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, all'Aeroparque o alla stazione ferroviaria di Retiro, ad esempio, è molto facile incorrere in controlli della polizia, ma è anche possibile imbattersi in presidi 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 lavoratori, a fronte soprattutto delle formazioni ufficiali delle aziende che sono pressoché inesistenti o che si limitano 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. In un altro caso, invece, un giovane conducente di Uber ha

iniziato a produrre e condividere video divertenti e *sketch* comici in cui assisteva ad aneddoti particolari ed episodi assurdi con i propri passeggeri, provocandone spesso delle reazioni tramite azioni esilaranti. Con la sua sorta di teatro dell'assurdo condotto a bordo di un'autovettura, i canali YouTube, Instagram e TikTok di Lean Sonidero hanno in breve tempo raccolto diverse migliaia di *followers* raccontando in maniera semplice e leggera la quotidianità del lavoro dei conducenti di Uber.

### **4.3.2 Tattiche digitali**

#### **4.3.2a Tattiche per la scelta delle corse**

Kian mi rimprovera per aver accettato una corsa da 7.4 km. L'importo era di oltre 6 euro lordi, ma mi spiega non valerne la pena. Lui accetta solo corse da 2 o 3 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. Francesco, 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 ammonendomi, 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 ad aspettare tempo prezioso davanti ai locali più gettonati. Secondo lui, 5 o 6 euro per fare una consegna anche fino a 8 km possono valerle 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 l'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 superflui: a me stesso è parso che ‘sloggar e ri-loggar’ 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 o dell'estorsione di denaro, tuttavia il lavoro etnografico 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.

#### **4.3.2b Tattiche e riusi di tools digitali tra i driver 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 ufficiali. 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 nei prossimi capitoli, 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 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. 11). 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 modo sistematico. Il sistema di pagamento elettronico rappresenta pur sempre per Uber Technologies la forma più semplice ed efficace per assicurarsi gli importi dovuti all'azienda come costo di intermediazione, ovvero la commissione pari al 25% dell'importo delle corse. Come racconta un conducente di Uber in un'intervista, 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. 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. Ogni paese ha le sue regole non scritte” (U07).

La capacità di ribaltare l’uso di uno strumento della app – la valutazione del passeggero – indica proprio quella 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 gentilmente 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.

#### **4.3.2c Il lavoro di straforo dei rider**

Tra le tattiche impiegate in Italia dai corrieri delle consegne a domicilio, inoltre, si possono annoverare alcune forme di resistenza in termini di rifiuto del lavoro e comportamenti

impropri sul luogo di lavoro, ovvero ciò che in letteratura è stato definito, ad esempio, come “*lavoro di straforo*” (de Certeau, 2001) e “*organizational misbehaviour*” (Ackroyd & 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 questi fenomeni 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 – come nel caso di Uber Eats (Fig. 24). Per ovvi motivi legati alla tutela dei soggetti, 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, simulare incidenti o danni 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” (T05).

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*” (T15, note di campo 16/1/21). Molti altri lavoratori, ovviamente, non condividono queste condotte perché si mettono nei panni del cliente, perché hanno cura del servizio che offrono o perché hanno paura 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 annulla, si deve rendere conto che qualche altro stronzo poi si becca l’ordine inesistente e perde due ore al McDonald 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 scandalizzarsi per 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 (Zhao, 2019). 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 miniera d'oro dei rider è stata scoperta dall'azienda e ora la piazza risulta fuori dall'area operativa della piattaforma (Fig. 13): *"io ci partivo spesso da lì, ma adesso forse qualcuno ha parlato, oppure se ne sono accorti dai movimenti dei riders, comunque era una risorsa che ci permetteva di guadagnare meglio che è andata persa"* (T06).

I comportamenti tattici descrivono dei tentativi di riappropriazione del funzionamento opaco delle procedure algoritmiche che regolano la vita quotidiana dei *platform workers*. I lavoratori 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 comportamento degli attori è molto simile al concetto di *"reverse engineering"* [ingegneria inversa], ovvero con 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 & Cross, 1990). Come scrive Diakopoulos (2014, pag. 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).

Altri autori, invece, utilizzano il concetto di *folk theories* per spiegare il comportamento degli utenti che tentano di dedurre il funzionamento delle operazioni algoritmiche (nel caso dello studio in questione, 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 sul versante dei programmatori (Eslami et al., 2016). I lavoratori di piattaforma, nel caso della nostra 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. 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, pag. 53).

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). L’universo di tattiche impiegate nella *gig-economy* è osservabile solo con un’analisi che scavi in profondità il mondo della vita quotidiana dei lavoratori e risulta spesso agli occhi del ricercatore 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, 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’ombra e di astuzie – nell’universo della trasparenza tecnocratica (de Certeau, 2001, pag. 49).

Come sostiene De Certeau (2001), i modelli operativi delle culture popolari non possono essere relegati al passato, ma abitano il presente “*anche nel cuore dei luoghi più avanzati dell’economia contemporanea*” (ivi, pag. 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.

### 4.3.3 Digital strike

Attraverso lo sciopero si sfugge dal quotidiano giogo dell'app. La forza collettiva mina il potere dell'algorithm: 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*, 18/01/21).

Come scrive il collettivo di rider torinese Deliverance sulla propria bacheca virtuale, 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 negli ultimi anni. I comportamenti individuali e collettivi impiegati durante gli scioperi per rallentare e sabotare 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 del 26 marzo 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: le aziende lo sanno e nel caso di questo sciopero hanno inviato un messaggio ai locali partner preannunciando i possibili disagi (Fig. 12). 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, 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 sabotava 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 tali comportamenti potrebbero essere riconosciuti e sanzionati dalla piattaforma, tuttavia, come mi confida Leo, spesso il rischio vale l'intoppo creato alle aziende.

#### 4.4 I verbali segreti del capitalismo di piattaforma

Alcuni studiosi per descrivere il comportamento tattico dei lavoratori nel quotidiano delle proprie attività hanno impiegato il concetto di resilienza (Semaan, 2019). Tuttavia, tale termine potrebbe risultare fuorviante perché più che un adattamento al sistema di organizzazione digitale del lavoro, si assiste a tentativi di rovesciamento, resistenza e negoziazione, dentro come fuori dai confini della app. Come sottolineano alcuni autori, parlare di resilienza in casi dove sono coinvolti meccanismi strutturali di disuguaglianza e discriminazione può risultare ambiguo (Anwar & Graham, 2020b; Diprose, 2015). Infatti, nonostante l'eterogeneità di ambiti e di definizioni con cui viene impiegato, tale concetto rimanda piuttosto a una dimensione individuale e indica generalmente in ambito socio-psicopedagogico un percorso positivo di adattamento umano allo stress in un contesto di significativa avversità (Anwar & Graham, 2020b). Come per altri concetti presi in prestito dal mondo biofisico e trasportati nelle scienze sociali, l'applicazione del concetto di resilienza sui comportamenti umani e sociali risulta problematica, soprattutto nei suoi risvolti normativi (Pellizzoni, 2017). Se può funzionare con popolazioni di riferimento come gli orfani o gli ex-combattenti, risulta inadatto a descrivere in generale i subalterni e nello specifico di questo elaborato le relazioni sociali che i lavoratori, come classe e gruppo di attori sociali, intrattengono con la tecnologia e la società. Ragionare in termini di resilienza può infatti portare facilmente ad *“equiparare così eventi indesiderati ed eventi inattesi e tralasciare come le disuguaglianze sociali si riverberino sulla vulnerabilità”* (ivi.: pag. 36). Ciò che emerge dalla narrazione empirica è un assemblaggio di tattiche che disegnano un campo di tensione ricco di forme di resistenza e rifiuto del lavoro, più che di resilienza. Anche quando si spinge l'osservazione su di un livello di analisi più individuale, come nel caso degli atteggiamenti e delle opinioni degli intervistati, ciò che emerge è il tentativo costante di *“sfidare”* i confini della app, più che di adattarsi passivamente. Invece, l'uso del termine resilienza negli studi sul lavoro potrebbe condurre a quella che è stato definito il *“paradosso della resilienza”*, per il quale far fronte a un contesto avverso in termini di adattamento per l'individuo – come quello delle condizioni di lavoro o della crisi ecologica – può risultare in un comportamento di assoggettamento, accettazione e rassegnazione tutt'altro che virtuoso (Ogunbode et al., 2019). Come succede spesso con nozioni particolarmente sfuggevoli e indeterminate, anche nel caso della resilienza ci sono visioni molto discordanti: alcuni

studiosi, pur consapevoli dei limiti di un concetto che può tradursi in forme regressive di difesa dello status quo, si chiedono come fare a liberare la resilienza dalla sua cornice neoliberale, tentando di cogliere degli aspetti analitici interessanti del termine che possono arricchire il dibattito sulle forme di resistenza e rifiuto del lavoro aggiungendone delle nuove sfumature (DeVerteuil & Golubchikov, 2016; Katz, 2004; Pellizzoni, 2017). È in particolare il lavoro di Katz (2004) ad aver ispirato nuove piste di ricerca, grazie alla sua concettualizzazione delle differenze tra resistenza, resilienza e *reworking* [rimaneggiamento] nelle pratiche che esprimono agency da parte degli attori sociali (Anwar & Graham, 2020b; Betteridge & Webber, 2019; Lokman, 2017). Considerando la categorizzazione costruita dall'autore, si può affermare che esiste una grande varietà di pratiche autonome di opposizione al potere algoritmico che esprimono l'agency dei lavoratori, ma che non tutte possono essere considerate come resistenza. La *resistenza*, secondo l'interpretazione di Katz (2004), presuppone una certa dose di coscienza dei lavoratori che si manifesta in azioni di contrasto ai meccanismi di sfruttamento e discriminazione. In tal senso, la resistenza individuale può comprendere azioni di sabotaggio diretto del lavoro, comportamenti scorretti, pratiche improduttive e contro-uso degli strumenti lavorativi (Ackroyd & Thompson, 1999). D'altro lato, la resistenza collettiva si realizza in pratiche manifeste di lotta sul lavoro come scioperi, cortei e altri tipi di iniziative pubbliche. Quindi, la resistenza esprime sempre un grado di contrapposizione ai meccanismi di organizzazione del lavoro che può manifestarsi in pratiche ed azioni dirette o indirette, condotte da singoli individui come da gruppi organizzati (Cant, 2020). La *resilienza*, invece, ha a che fare con delle piccole azioni, gesti e comportamenti volti a un miglioramento della propria situazione lavorativa, ma semplicemente cercando di adattarsi alle condizioni del contesto: l'uso dei social media dei lavoratori di piattaforma per scambiarsi informazioni e acquisire *skill* costituisce un esempio di condotta resiliente. In modo simile, le pratiche di *reworking* [rimaneggiamento] sono gli sforzi degli attori volti a ridistribuire risorse all'interno di relazioni di potere squilibrate, con l'obiettivo pragmatico di migliorare le proprie condizioni materiali (Katz, 2004): l'esempio dei comportamenti tattici individuati nel lavoro di campo potrebbe ricadere in tale categoria di azione, ed infatti il concetto di *reworking* è molto simile a quello di riuso impiegato da De Certeau (2001) – ovvero, quell'arte celata dietro la pluralità dei modi di fare tramite cui i soggetti riescono a volgere le situazioni a proprio vantaggio. La distinzione tra resistenza, resilienza e rimaneggiamento è utile per mappare con più precisione le diverse sfumature di pratiche di opposizione portate avanti dai lavoratori in maniera spesso sottile, subdola,

informale e disorganizzata nella propria quotidianità del lavoro. Ciononostante, tali categorie risultano spesso sovrapponibili e difficilmente distinguibili al vaglio della prova empirica. Chi ha provato ad applicarle nel mondo del lavoro nelle piattaforme di micro-work, come nel caso di Anwar e Graham (2020), ha senza dubbio ottenuto dei preziosi risultati per delineare la varietà delle forme di agency dei lavoratori da remoto, tuttavia spesso è difficile, se non talvolta superfluo, distinguere un'azione resiliente, da una di *reworking* o di resistenza. L'idea oppositiva che nutre il concetto di "resistenza" probabilmente basterebbe da solo a spiegare, con tutte le eventuali sfumature, il comportamento individuale e collettivo dei lavoratori volto a migliorare le condizioni materiali del proprio mestiere. Di questo stesso avviso è anche Cant (2020) che utilizza il concetto di resistenza per l'intero set di pratiche collettive e individuali portate avanti dai corrieri delle piattaforme di consegne, sostenendo che: "*resistenza può significare nascondersi in un negozio per fare una telefonata, o può significare uno sciopero*"(Cant, 2020, pag. 21). Per concludere, ciò che è utile considerare è la grande varietà di pratiche di riappropriazione delle infrastrutture che si manifestano nella *gig-economy*, e come queste possono seguire finalità solidali, ma anche predatorie. Piuttosto che resistenza, resilienza e *reworking*, le pratiche di riappropriazione possono essere definite più semplicemente come i 'verbali segreti' del lavoro di piattaforma.

#### **4.5 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 Jhon Scott (2006) "*Il dominio e l'arte della resistenza*" e che riassume in termini molto semplici quello che intende per "*hidden transcripts*" [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 mondano digitale (Leszczynski, 2020) ha restituito un quadro molto più complesso

di quanto chiunque potesse aspettarsi, proprio perché tra gli interstizi e le pieghe 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. L'analisi del materiale empirico permette quindi di arricchire in un duplice modo il dibattito sul rapporto tra tecnologia e lavoratori introducendo il concetto di agency rilevabile nelle forme di riappropriazione di infrastrutture: innanzitutto, estendendo il concetto di agency 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 & Graham, 2020b; Rogaly, 2009; Veen et al., 2019). Inoltre, la ricerca empirica sulle forme di agency nella *gig-economy* è del tutto agli inizi – salvo dovute eccezioni (v. Tassinari & Maccarrone, 2017) – mentre molto è stato già scritto sulle forme pervasive di controllo presenti nell'organizzazione algoritmica del lavoro nelle piattaforme. Pertanto, l'analisi delle forme di riappropriazione infrastrutturale che esprime forme di agency da parte dei lavoratori nelle piattaforme *place-based* come Uber o i servizi di consegna a domicilio permette di giungere a una serie di conclusioni che mostrano come l'organizzazione algoritmica del lavoro possa venire negoziata, sfidata o rifiutata dai lavoratori. Come sostiene Woodcock (2021), quindi, le piattaforme piuttosto che minare le possibilità di agency dei lavoratori, hanno in molti casi fornito la base tecnica di una nuova lotta globale per la dignità del lavoro contro le ristrutturazioni neoliberiste.

In primo luogo, per concludere, ciò che si evince dal lavoro etnografico è che la tecnologia non sia così totalizzante come l'incubo distopico vorrebbe dipingere. Nonostante la pervasività dell'organizzazione algoritmica 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 individuale 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, 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 allo stesso tempo possono esistere anche forme di lotta organizzata” (T03).

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* (Tassinari & Maccarrone, 2017), tuttavia “*i lavoratori esercitano la propria agency attraverso pratiche individuali informali, discrete e spontanee, ma che possono comunque portare a esiti positivi*” (Anwar & Graham, 2020b, pag. 274). 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, pag. 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*, pag. 12).

In secondo luogo, tuttavia, l’analisi del materiale empirico fa emergere quella che può essere definita come “vulnerabilità digitale” dei lavoratori di piattaforma. In informatica con vulnerabilità digitale si intendono i rischi e le insidie che attentano alla sicurezza dei dati di individui, organizzazioni e pubbliche amministrazioni. I problemi più comuni della *cybersecurity*, come visto nei casi empirici, possono colpire anche i lavoratori di piattaforma, in particolare con forme di *phishing* volte a sottrarre il controllo degli account ai legittimi proprietari. Più in generale, inoltre, la vulnerabilità digitale è osservabile come una condizione che riguarda soprattutto i lavoratori meno esperti e che talvolta può tradursi in un senso di frustrazione dovuto all’incapacità di controllare o spiegare i fenomeni.

Infine, quindi, si può concludere che il problema della tecnologia non sia altro che il suo ruolo nell’organizzazione neoliberista del lavoro contemporaneo, ovvero il suo replicare le

gerarchie, riprodurre le diseguaglianze, minare l'autonomia dei lavoratori ed esporli a delle nuove vulnerabilità (Mueller, 2021): tuttavia, ciò sarà oggetto dei prossimi capitoli.

## **Conclusione**

Con il capitolo appena concluso si è tentato di applicare gli strumenti analitici affinati nei primi due capitoli allo studio empirico del lavoro di piattaforma. L'oggetto dell'analisi è stata principalmente la relazione tra lavoratori e artefatti digitali grazie all'osservazione empirica condotta in profondità 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 e di conflitto, laddove i lavoratori siano in grado di riappropriarsi delle stesse infrastrutture digitali con cui sono soggetti al comando delle aziende. Come si è ribadito più volte nel corso del 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*. Occorrerà nei prossimi capitoli 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 su una fantomatica micro-imprenditorialità diffusa. 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 dell'organizzazione sociale ed economica.

## Capitolo 5: Lavoro e società

### Introduzione

Il presente capitolo è un percorso storico-tematico che ha come oggetto la trasformazione del lavoro nell'ultimo secolo. L'idea alla base di questo capitolo è che la crescita della *gig-economy* non possa essere compresa a pieno senza prima ricostruire le fasi del mutamento che hanno segnato il mondo della produzione e del lavoro. In ordine cronologico verranno delineati a grandi linee i tratti che hanno portato a una grande trasformazione qualitativa del lavoro, almeno nel contesto euro-occidentale, marcando il passaggio dalla società del lavoro fordista a quella che, attraverso la penna di Ulrich Beck, innanzitutto, viene definita società del rischio. In secondo luogo, saranno messe in luce e discusse le traiettorie globali della trasformazione del lavoro, con un focus specifico sul neoliberalismo in America Latina e sulle dinamiche di dipendenza che si ripropongono oggi con rinnovato vigore nelle catene globali del valore del capitalismo digitale. La seconda parte del capitolo è invece interamente dedicata al lavoro di piattaforma, partendo dalle dimensioni sociopolitiche (tecnologia, normatività del lavoro e ideologia) che hanno favorito la nascita di quanto inizialmente veniva definito come *sharing economy*. Tuttavia, il concetto di economia della condivisione ha ben presto mostrato i suoi limiti, lasciando spazio invece a concettualizzazioni meno generose per leggere le trasformazioni economiche nel capitalismo digitale. Infatti, oggi si preferisce parlare di *platform capitalism*, proprio per sottolineare un tipo di modello di organizzazione snella (*platform business model*) che, ereditando in parte quello delle imprese reticolari, si è imposto come paradigma economico per le aziende nel capitalismo digitale. Infine, gli ultimi paragrafi ricostruiscono sia le tipologie e classificazioni del lavoro di piattaforma maggiormente impiegate in letteratura, sia le principali concettualizzazioni con cui viene evidenziato il ruolo socioeconomico delle piattaforme nei mercati del lavoro.

### 5.1 Il lavoro nel fordismo

Riferirsi al fordismo, o meglio al capitalismo fordista, significa innanzitutto pensare alla catena di montaggio e alle grandi fabbriche delle industrie del XX secolo volte alla produzione di beni di massa, di cui l'automobile ne è stata sicuramente il prodotto più

emblematico e rappresentativo. Fino ai primi anni del Novecento le auto venivano prodotte prevalentemente tramite assemblaggi che chiamavano in causa un lavoro di tipo artigianale, dislocato e frammentato. Fino alla fine dell'Ottocento, autori come Le Play, Sombart e Thompson descrissero il proletariato industriale come ancora diverso dalla figura dell'operaio salariato, in un panorama economico dove le fabbriche erano di dimensioni ridotte e i processi produttivi largamente eterogenei (Accornero, 1997). A partire dagli anni Dieci del secolo scorso, invece, fu in particolare l'azienda automobilistica di Henry Ford a inaugurare una trasformazione del processo produttivo che sconvolse i principi organizzativi precedenti e che prevedeva la produzione in serie dei componenti nel medesimo luogo di lavoro lungo una catena di montaggio standardizzata lungo la quale a ciascun operaio veniva assegnata una mansione. Il modello Ford T vendette più di 15 milioni di esemplari in meno di vent'anni, tutti di colore nero, tanto era omologato il processo produttivo. Altre aziende statunitensi come General Motors seguirono la strategia produttiva di Ford, ma introducendo elementi intercambiabili per poter produrre differenti modelli, differenziando le opportunità di acquisto e allargando ulteriormente la platea del consumo, quindi massimizzando le economie di scala. Nel 1911 l'ingegnere statunitense Frederick Winslow Taylor pubblicò "*L'organizzazione scientifica del lavoro*", saggio teorico che divenne un testo di riferimento per avviare un'ulteriore spinta alla razionalizzazione della produzione di massa e per adeguarsi ad un aumento dell'efficienza produttiva che lo sforzo bellico della Prima Guerra Mondiale richiese alla società statunitense. Taylor propose una radicale e ulteriore standardizzazione delle mansioni dei lavoratori e una completa razionalizzazione del processo produttivo (Trentin, 1997). Tutti i compiti assegnati agli operai lungo la catena di montaggio erano definiti con estrema precisione (scientificamente) secondo le istruzioni del *scientific management*: l'unica migliore via [*one best way*] per accrescere l'efficienza produttiva è quella di concepire lo stesso sistema della catena di montaggio come una macchina e l'operaio come nient'altro che una sua componente. Pertanto, Taylor suggeriva di analizzare scientificamente i tempi di lavoro, gli stessi movimenti degli operai e l'operatività dei macchinari al fine di calcolare ed ottenere la massima efficienza possibile nel processo produttivo. Ciò comportava anche selezionare e istruire gli operai in maniera differenziata a seconda della mansione che avrebbero dovuto svolgere: ovvero, ciò che l'ingegnere statunitense definisce *task management* e che vedeva l'operaio, al pari di una macchina, come mero esecutore di un singolo compito prestabilito. Siamo nel pieno di quel processo di *taskification* del lavoro che scomponeva le attività degli operai in singoli frammenti di cui potevano essere misurati

precisamente tempi e modi di realizzazione. I nuovi macchinari dell'industria permisero effettivamente di calcolare con maggiore precisione le previsioni di produttività all'interno delle fabbriche e di accelerare quel processo di sostituzione e incorporazione delle abilità umane nelle macchine che aveva già osservato Marx con l'industria del XIX secolo. Sarebbe errato, però, pensare che fu la sola applicazione del progresso tecnico e scientifico ai processi produttivi a consentire l'ascesa del fordismo e a portare alla diffusione dei principi del taylorismo. Ad esempio, in un celebre studio a cura di Piore e Sabel (1986) gli autori focalizzano la loro attenzione sulla divisione del lavoro all'inizio della seconda rivoluzione industriale e il ruolo della tecnologia nell'ascesa del fordismo. La tesi principale è che la produzione di massa non fosse il risultato di un progresso tecnico inevitabile che diede luce alle macchine altamente specializzate nelle fabbriche, quanto piuttosto l'esito della distribuzione di potere e di ricchezza preesistente. Più che un percorso ineludibile, l'ascesa del fordismo-taylorismo era da considerarsi come il prodotto di scelte politiche ed economiche dettate dal fatto che *“coloro che controllavano le risorse e i profitti degli investimenti scelsero tra le tecnologie disponibili la più favorevole ai propri interessi”* (Piore & Sabel, 1986, pag. 38). Infatti, le tecnologie del XIX secolo non trovarono applicazione in contesti artigianali o comunque diversi e più limitati rispetto all'industria proprio a causa della direzione degli investimenti rivolti alla massimizzazione dei profitti (Supiot, 2020). In altre parole, fu l'economia politica e morale del capitalismo – insieme alle esigenze dettate dalle contingenze storico-sociali legate allo scoppio della Grande Guerra – la chiave di volta della produzione fordista e non l'automatica applicazione dei progressi tecnici ai processi produttivi. Più in generale, l'importante lezione che suggeriscono gli autori è che per osservare e spiegare le trasformazioni del lavoro e dei processi produttivi non basta rivolgere lo sguardo al progresso tecnico, ma è necessario interrogare le scelte politiche e le regolazioni economiche e giuridiche che ne sono sottese, insieme alle contingenze storiche e ai conflitti sociali che hanno un altrettanto importante ruolo nell'influenzare le forme del lavoro. Furono infatti proprio alcune contingenze storiche precise a far emergere un altro modello di produzione che in qualche modo rovesciava quello del taylorismo-fordismo, ma che di fatto proseguiva la rotta della razionalizzazione produttiva, all'insegna soprattutto del taglio degli sprechi. In un Giappone sconfitto dalla Seconda guerra mondiale, è di nuovo un'azienda automobilistica, la Toyota, a inaugurare un modello di produzione più dinamico di quello di Ford, ovvero quella che sarà conosciuta come *lean production*<sup>60</sup>. Tale strategia produttiva fu ideata negli anni

---

<sup>60</sup> Il concetto di “produzione snella” [*lean production*] viene in realtà iniziato ad essere impiegato a partire dalla

Cinquanta dal ‘padre’ del toyotismo Taiichi Ohno e si basava sul principio di *“produrre esattamente la quantità di beni richiesta, né più né meno”* (Ohno, 1978, pag. 50). Con il *just-in-time* il flusso produttivo non viene più guidato dall’alto, come nel fordismo, ma è trainato dalla domanda, risulta quindi più snello, adattabile e dinamico. Pertanto, assumono un ruolo centrale nell’impresa le funzioni del management di progettazione, coordinamento e direzione delle vendite, come anche agli operari viene spesso richiesta una maggiore flessibilità della prestazione e fluidità nelle mansioni (Castells, 2003; Gallino, 2007). Di fronte ai limiti dello sviluppo e alla consapevolezza che la crescita economica non potesse più proseguire in modo lineare,<sup>61</sup> insieme al crollo dell’Unione Sovietica e all’emergere di nuovi poli economici globali (in Asia, soprattutto, con il Giappone e le cosiddette quattro tigri, Taiwan, Sud Corea, Singapore e Hong Kong), il nuovo imperativo della produzione dagli anni Ottanta e Novanta diviene quello di snellire le imprese e di ridurre il costo del lavoro per aumentare la propria competitività, riducendo quindi ogni tipo di spreco organizzativo. L’obiettivo delle strategie aziendali del toyotismo è pertanto quello di una *“riduzione permanente del prezzo di costo”* (Boltanski & Chiapello, 2014, pag. 320), ottenuta attraverso una razionalizzazione della manodopera, in particolare tramite la soppressione dei tempi morti e l’aumento massimo dei ritmi lavorativi. Le nuove tecnologie delle ICT sono cruciali per coordinare il processo lavorativo e incrementare l’intensità del lavoro, in quanto consentono di misurare con precisione le retribuzioni *“solo [per] il tempo effettivo di lavoro, escludendo i tempi morti, la formazione e le pause in precedenza parzialmente integrate nella definizione della giornata lavorativa”* (ivi, pag. 319). Le direttive del toyotismo permisero quindi di giungere a *“un più fitto riempimento dei pori del tempo di lavoro”* – che era già stato facilitato dall’ingresso dei macchinari nelle fabbriche del XIX secolo (Marx, 1980, pag. 454) – attraverso una maggiore pressione sui lavoratori.

Una volta chiarite sommariamente le caratteristiche che contraddistinsero le trasformazioni dei processi produttivi nell’ultimo secolo, ciò che qui interessa maggiormente è focalizzare lo sguardo sulle forme del lavoro e sulle condizioni dei lavoratori che ne risultarono. Come nota Alan Supiot (2020), l’impiego di macchinari nelle fabbriche e l’applicazione dei principi del taylorismo furono accompagnati da un processo sempre più

---

fine degli anni Ottanta (Boltanski & Chiapello, 2014).

<sup>61</sup> Risale al 1972 il celebre rapporto Meadows sui limiti dello sviluppo, stilato dal MIT per il Club di Roma, che sosteneva che la crescita economica non potesse più proseguire in maniera illimitata, soprattutto a causa della limitatezza delle risorse naturali. Tale rapporto suscitò un grande dibattito internazionale e in qualche modo anticipò i problemi aperti dalla crisi petrolifera dell’anno seguente (1973).

intenso di progressiva disumanizzazione del lavoro (e di alienazione, direbbe Marx). Sotto tale punto di vista, la prima rivoluzione industriale appare come un punto di svolta nel processo che trasformò il lavoro artigiano in pratica industriale: a partire dal XIX secolo il lavoro non venne più valutato in base alle capacità degli individui e dalla qualità dei prodotti, ma soprattutto a partire dai livelli di produttività e dalla quantità degli output – parallelamente quindi a un percorso di crescente astrazione dei contenuti del lavoro. Il fordismo e il taylorismo (ma anche il toyotismo) impressero un'ulteriore accelerazione a tale processo di disumanizzazione del lavoro, per cui a una maggiore generazione di plusvalore permessa dallo *scientific management* corrispondeva una più intensa pressione e oppressione sull'operaio, valutato su misura delle macchine. Nella fase più recente di mutamento iniziata con l'impiego delle ICT ed ora ulteriormente spinta in avanti dalle tecnologie digitali e algoritmiche, come si è evidenziato più volte in questa sede, si assiste a una più completa metamorfosi antropologica del lavoro, per la quale il lavoratore viene programmato a raggiungere degli obiettivi che è formalmente libero di scegliere e che verranno valutati sulla base di sistemi di feedback e di calcoli e misure quantificabili (Supiot, 2020).

## **5.2 Il lavoro nella società del rischio**

Il presente paragrafo intende focalizzare lo sguardo sulle trasformazioni dei mercati del lavoro che, soprattutto nei paesi industriali euro-occidentali, hanno segnato il passaggio dal fordismo-taylorismo a ciò che comunemente viene chiamato post-fordismo, ma che qui definiamo riprendendo la concettualizzazione di Ulrich Beck (2000a) come *società del rischio*. Ovvero, ciò che il sociologo tedesco alla fine degli anni Ottanta ha delineato come il passaggio da una società industriale tradizionale a una società (industriale) del rischio, che definisce anche come *seconda modernità* proprio per sottolineare la transizione che vede 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 (Borghesi et al., 2017; Castel, 2011; Honneth, 2010).

Figura IV - *Il lavoro dal fordismo alla società del rischio.*

<b>Società fordista</b>	<b>Società del rischio</b>
Pieno impiego (max 2% disoccupazione)	Calo della popolazione occupata
Lavoro a tempo pieno	Diversi tipi di sottoccupazione e lavoro temporaneo
Standardizzazione del lavoro	Flessibilizzazione e individualizzazione del lavoro
Lavoro standardizzato a livello contrattuale	Lavoro contrattualmente flessibile
Lavoro spazialmente delimitato	De-standardizzazione spaziale del lavoro (deteritorializzazione)
Lavoro temporalmente delimitato	De-standardizzazione temporale del lavoro (confine tra lavoro e non lavoro sfumato)
Disoccupazione come problema collettivo	Disoccupazione come disgrazia individuale
Lavoro e carriere assicurati dall'istruzione <sup>62</sup>	Lavoro e carriere non garantiti dall'istruzione
Affermazione del welfare state e dei sistemi di protezione dei lavoratori	Deterioramento del welfare state e dei sistemi di protezione dei lavoratori

Fonte: *Elaborazione nostra sulla base del lavoro di Sørensen & Christiansen (2012, pag. 107).*

A livello dell'organizzazione della produzione, si assiste a ciò che Beck ha definito de-standardizzazione del lavoro. Nella società del rischio il mercato del lavoro si fa flessibile, innanzitutto a livello contrattuale. La flessibilità dell'occupazione<sup>63</sup> consiste proprio nella possibilità di far variare la quantità di forza lavoro impiegata da un'azienda in base all'andamento del ciclo produttivo e si traduce nel diritto del lavoro in una grande varietà di contratti definiti come atipici per distinguerli dal normale e tipico contratto a tempo indeterminato (Gallino, 2007). Sotto tale luce gli assetti normativi giocano un ruolo chiave nel

<sup>62</sup> In questa sede non verrà discusso, ma l'ipotesi di diretta correlazione tra livelli di istruzione e carriere professionali è stata ampiamente dibattuta e criticata nella letteratura sociologica, soprattutto sulla base del lavoro di Bourdieu che ne *“La distinzione”* (1979) mostra come le classi dominanti reagiscono all'ampliamento della popolazione istruita tra le classi lavoratrici introducendo nuovi criteri di distinzione sociale per mantenere la propria posizione di privilegio nei ruoli professionali.

<sup>63</sup> Gallino (2007, pag. 7) distingue la flessibilizzazione dell'occupazione – de-standardizzazione delle regole di impiego – e flessibilizzazione della prestazione – fluidità tra le diverse mansioni e variabilità salariale, ovvero la *“modulazione di vari parametri della situazione in cui i salariati che al suo interno operano prestano la loro attività”*.

consentire di moltiplicare le forme di lavoro flessibile, temporaneo, intermittente, a progetto: difatti a partire dagli anni Ottanta e Novanta, su suggerimento dei rapporti dell'Ocse, sono state varate politiche di deregolamentazione del lavoro in pressoché tutta Europa, parallelamente all'aumento della disoccupazione (Regini, 1999)<sup>64</sup>. Non solo si allontana sempre di più il sogno del pieno impiego, ma si assiste a una vera e propria crisi qualitativa del lavoro, per cui la stabilità e sicurezza d'impiego sono sostituite dall'affermarsi del lavoro temporaneo in molti settori produttivi e dalla più generale crisi della società salariale (Castel, 2011; Gallino, 2007). I mercati del lavoro non solo sono scossi da ondate crescenti di disoccupazione di massa (si pensi recentemente a ciò che ha comportato la crisi del 2008), ma sono anche cronicamente caratterizzati da “*nuove forme di sottoccupazione pluralizzata*” che rimpiazzano il lavoro a tempo pieno e indeterminato (Beck, 2000a, pag. 204) e che fanno emergere masse di *working poors* anche nei paesi più industrializzati. Detto in parole ancora più esplicite, sostiene Beck (*ivi*: pag. 201), si passa “*dal sistema della piena occupazione standardizzata al sistema della sottoccupazione flessibile e plurale*”. Il processo di de-standardizzazione delle regole di impiego della forza-lavoro non riguarda solo le forme contrattuali, ma anche l'orario e il luogo di lavoro. Il lavoro temporaneo e part-time incontra il consenso di governi (intenti a nascondere lo scandalo della disoccupazione nelle statistiche), imprese (alla ricerca di contrarre il costo della manodopera) e parte dei lavoratori (convinti dai vantaggi della flessibilità in termini di maggiore autonomia e libertà individuale) e diventa ben presto la norma in settori come quello dei servizi privati (Beck, 2000a; Gallino, 2007). A livello spaziale, invece, spinti dalla globalizzazione e dai nuovi dogmi della specializzazione flessibile e dell'*outsourcing*, i processi produttivi diventano indipendenti dalle geografie o spazialmente diffusi. In queste osservazioni Beck (2000a) anticipa di alcuni anni le conseguenze rese possibili dalla ‘scoperta’ del cyberspazio e dalla digitalizzazione del lavoro, sostenendo che le tecnologie (nel suo caso principalmente le ICT degli anni Ottanta) risultavano cruciali in tale processo di deconcentrazione spaziale del lavoro (*ivi*: pag. 203).

Di conseguenza, dal punto di vista dei percorsi professionali si assiste a quello che insieme a Beck (2000a) anche altri altrettanto importanti osservatori della trasformazione del lavoro a

---

<sup>64</sup> 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, solo per fare qualche esempio, vanno nella direzione di una 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 & 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, pagg. 51-56)

partire dalla fine degli anni Settanta del secolo scorso hanno definito come individualizzazione e decollettivizzazione del lavoro (Castel, 2011; Sennett, 1998).

“In un certo modo, l’«operatore» è liberato dalle costrizioni collettive, che potevano essere onerose, come avveniva nel quadro dell’organizzazione tayloristica del lavoro. Ma egli è in qualche modo *obbligato ad essere libero*; è spinto ad essere performativo, pur essendo completamente abbandonato a sé stesso [...] in un contesto di concorrenza esasperata e sotto la minaccia costante della disoccupazione” (Castel, 2011, pag. 38).

La flessibilità del lavoro si traduce 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. Insicurezza e vulnerabilità divengono i comuni denominatori di molte traiettorie professionali, mentre disoccupazione e fallimenti ricadono sotto il dominio delle responsabilità individuali. Proprio in tal senso Boltanski e Chiapello (2014, pag. 286) definiscono la flessibilità nel nuovo spirito del capitalismo come il “*dispositivo che permette di far gravare sui lavoratori salariati in particolare, ma anche sui subappaltatori e sugli altri fornitori di servizi, il peso dell’incertezza tipico di un’economia di mercato*”. 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 esplicito di ridurre i costi di gestione e di produzione). L’incremento di forme di intermediazione del lavoro dovuto principalmente alle agenzie di lavoro temporaneo avvenuto negli ultimi decenni ne fornisce un chiaro esempio<sup>65</sup> (Peck & Theodore, 2013; Standing, 2011). Ciò comporta spesso anche la difficoltà a distinguere all’interno di una catena produttiva di un’azienda i lavoratori dipendenti da quelli indipendenti (Boltanski & Chiapello, 2014, pag. 295), grazie soprattutto al massiccio ricorso da parte delle imprese di forme di *subcontracting*: siamo nel pieno di quella che un noto giornalista del New York Times ha amaramente definito come un’*“economia in metastasi di*

---

<sup>65</sup> Negli anni Ottanta e Novanta, soprattutto, si consolida l’impiego massiccio del lavoro interinale in Europa. In Francia si passa da 600 agenzie di lavoro interinale nel 1968 a quasi 5mila nel 1996; nel 1997 Adecco diviene il primo datore di lavoro nel paese per numero di occupati (Boltanski & Chiapello, 2014, pag. 294). In Italia fu il già citato Pacchetto Treu (Legge 196/1997) ad introdurre con il concetto di lavoro *parasubordinato* le Agenzie Per il Lavoro grazie a cui le aziende potevano fornirsi di manodopera per svolgere compiti specifici di carattere temporaneo affidandosi all’intermediazione delle agenzie di lavoro interinale (Salento, 2012).

*lavoratori indipendenti* [metastasizing economy of freelancers]”<sup>66</sup> 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<sup>67</sup>. Due concetti chiave per comprendere come si modificano i processi produttivi nella società del rischio (ed in un’economia globalizzata), sono quindi quelli di esternalizzazione dell’impiego e de-territorializzazione. L’esternalizzazione [*outsourcing*] è quella tecnica di gestione aziendale che prevede di affidare o acquistare una parte del processo produttivo o della manodopera a una fonte esterna. A livello intra-aziendale, ciò comporta che in uno stesso luogo produttivo possano coesistere tipi di lavoratori salariati contrattualizzati in modo diverso: lavoratori a tempo indeterminato assunti direttamente dall’azienda; lavoratori a tempo indeterminato forniti da altre imprese di servizi; lavoratori forniti temporaneamente tramite subappalti; lavoratori temporanei assunti tramite agenzie interinali (Boltanski & Chiapello, 2014, pag. 300). Oltre alla precarizzazione del lavoro, una delle conseguenze dei processi di esternalizzazione della manodopera, come sottolineano ancora Boltanski e Chiapello (*ibid.*), è quella di una marcata tendenza verso la dualizzazione e polarizzazione del lavoro salariato. Ovvero, la frammentazione dei mercati del lavoro conduce alla formazione di un duplice mercato: da un lato una fetta stabile di manodopera qualificata che gode di buoni livelli salariali; dall’altro una schiera instabile di manodopera a bassa qualificazione, precaria, con basse retribuzioni e scarsi livelli di protezione. Anche Castells (2003, pag. 272) descrive questo processo di segmentazione e polarizzazione tra il cuore di una forza-lavoro specializzata generatrice di conoscenza e una periferia di lavoratori usa-e-getta che viene spremuta e all’occorrenza estromessa dal processo produttivo in funzione delle variazioni del mercato e del costo del lavoro. Con delocalizzazione (o de-territorializzazione) si intende, invece, il processo che sposta alcune funzioni produttive a livello geografico verso zone<sup>68</sup> e nazioni diverse. Tale processo, concomitante con la globalizzazione e le politiche di liberalizzazione economica, è un tipo di *outsourcing* che prevede il trasferimento transnazionale della produzione al fine di ridurre i costi. A partire dagli anni Settanta, infatti, molte grandi imprese in Europa hanno

---

<sup>66</sup> Anand Giridharadas, *Is Technology Fostering a Race to the Bottom?* The New York Times, 1 giugno 2012. <https://www.nytimes.com/2012/06/02/us/02iht-currents02.html> (Consultato il 20/09/2021).

<sup>67</sup> Lo stesso International Labor 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).

<sup>68</sup> Si pensi alle zone economiche speciali ad esenzione fiscale, come quella al confine tra Messico e Stati Uniti, dove si sono installati centinaia di stabilimenti industriali (le c.d. *maquiladoras*) che adottano forme di impiego della manodopera oltre i limiti dello sfruttamento. Il fenomeno delle *Free Trade Zone* è così diffuso che nel 2008 si calcolano 130 paesi coinvolti e oltre 66 milioni di lavoratori impiegati nelle aree a regime economico speciale (Borghi et al., 2017, pag. 108).

avviato un percorso di delocalizzazione di attività produttive verso paesi in cui i livelli salariali e le capacità di difesa collettiva dei lavoratori erano inferiori, proprio con l'obiettivo di ridurre il costo della manodopera e di aggirare le forme di rivendicazione collettiva sui diritti del lavoro (Boltanski & Chiapello, 2014). Più in generale, dunque, i processi di *outsourcing* della manodopera (tramite subappalti tra aziende o tra paesi diversi) hanno come conseguenza sulle condizioni di lavoro quella di permettere *“l’eliminazione dei vincoli e degli obblighi posti dal diritto del lavoro, rendendo inapplicabili numerosi testi legislativi e regolamentativi”* (ivi, pag. 316). Il lavoro, cioè, diventa più vulnerabile poiché molto spesso è di fatto sottratto ai vincoli del diritto (oltre che alla responsabilità diretta dei datori di lavoro). In termini più generali, le forme di delocalizzazione della produzione riflettono un processo di de-territorializzazione dell'economia, in base a cui il legame tra capitale e territori si fa più fluido e per cui quindi le singole economie nazionali si integrano in un sistema globale complesso – e dove, di conseguenza, sono le metropoli e i distretti economico-finanziari a rappresentare i nodi fondamentali del comando nel capitalismo globale (Sassen, 1991).

Le principali caratteristiche politiche che caratterizzano il passaggio dalla società industriale tradizionale a quella che Beck definisce società del rischio sono dunque il progressivo deterioramento delle protezioni sociali dei lavoratori e del welfare state accompagnato dalla sempre più intensa precarizzazione e deregolamentazione del lavoro in seguito al processo di deindustrializzazione e terziarizzazione delle economie (il cui verso della medaglia è l'esternalizzazione e la delocalizzazione della produzione industriale). Tali caratteri, però, possono essere solidamente ascrivibili solo a un ristretto gruppo di paesi che occupano il cosiddetto Nord globale. Fuori dal contesto euro-occidentale, in realtà, le condizioni strutturali sono ben diverse: in America Latina, ad esempio, come notano diversi autori la precarietà è sempre stata un elemento strutturale dei mercati del lavoro, così come il welfare state non ha mai raggiunto i livelli di protezione ottenuti in Europa (Haidar & Keune, 2021). Ciononostante, come si vedrà in seguito, alcuni trend positivi che interessarono i mercati del lavoro salariato dei paesi dell'America Latina dagli anni Cinquanta invertirono poi la propria rotta a partire dagli anni Ottanta, con un aumento generalizzato dei tassi di disoccupazione, una crescita della rilevanza del lavoro atipico, una netta contrazione dei redditi e una crisi delle tradizionali forme di organizzazione collettiva e sindacale (Abramo, 1998; Beck, 2000b; Carleial & Luiz Malaguti, 2000; Garza Toledo, 2000). In America Latina, come nota anche lo stesso Beck (2000b, pag. 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.

La principale caratteristica con cui si può riassumere la condizione del lavoro nella società del rischio è quella della precarietà o precarizzazione. Tale concetto può assumere connotazioni e significati molto 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 (Strauss & Fudge, 2016). Più nello specifico, seguendo una definizione che risale a oltre trent'anni fa, ma che risulta ancora molto utile, Rodgers (1989) identifica quattro dimensioni che caratterizzano il lavoro precario: scarso grado di certezza della continuità di impiego; basso controllo sul processo lavorativo, connesso in particolare all'assenza di sindacati e organizzazioni di lavoratori in grado di vigilare sulle condizioni di lavoro e sull'adeguatezza dei redditi; scarsa protezione da parte delle regolamentazioni giuridiche; bassi livelli salariali. Questo tipo di approccio multidimensionale alla concezione della precarietà lavorativa viene utilizzato ed ampliato ulteriormente da Vosko (2010) e risulta fondamentale per non confondere semplicemente la precarietà con le forme di lavoro contrattualmente flessibili o temporanee. L'autrice sottolinea in particolare anche la rilevanza di altre dimensioni legate al contesto sociale e, pertanto, sostiene che:

“Il lavoro precario è plasmato dalla relazione tra status occupazionale (cioè lavoro autonomo o dipendente), forma di occupazione (ad esempio, temporanea o permanente, a tempo parziale o a tempo pieno) e dimensioni di insicurezza del mercato del lavoro, così come dal contesto sociale (ad esempio, tipo di occupazione, industria e geografia) e dalla posizione sociale (o l'interazione tra relazioni sociali, come il genere, e categorie giuridiche e politiche, come la cittadinanza)” (Vosko, 2010, pag. 2)

Ciò che si evince dall'analisi di Vosko è che la sovrapposizione di diversi 'svantaggi' nella relazione tra le diverse dimensioni che contraddistinguono la precarietà lavorativa può condurre a quella che viene comunemente chiamata 'trappola della precarietà' (Foti, 2017; Gallino, 2007). In tal modo, lavori flessibili che dovrebbero essere temporanei diventano la norma di impiego per alcune categorie più vulnerabili di lavoratori intrappolati tra il lavoro

intermittente e la minaccia della disoccupazione (Antunes, 2015): i migranti che non possono godere dei diritti di cittadinanza, ma anche le donne o i giovani, che sono la popolazione con più alta percentuale di disoccupazione in tutta Europa (Breman & van der Linden, 2014). Seguendo la medesima lente analitica intersezionale, alcuni autori impiegano il concetto di *femminilizzazione* del lavoro per descrivere il processo di degradazione e precarizzazione del lavoro che abbiamo finora discusso (Haraway, 1984)<sup>69</sup>. Tale concetto ha il pregio di mettere l'accento su un aspetto che rischia di scivolare in secondo piano nelle analisi sulle trasformazioni del lavoro degli ultimi decenni: la de-standardizzazione del lavoro ha colpito la popolazione di salariati a tempo indeterminato e lo ha fatto in un arco di tempo abbastanza limitato. Innanzitutto, come riconosce anche lo stesso Beck (2006, pag. 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 glorieuses*, secondo l’espressione coniata in Francia), cominciato nel secondo dopoguerra e la cui crisi fu irrimediabilmente annunciata dallo shock petrolifero del 1973 e dalla crisi degli accordi monetari di Bretton Woods (Breman & van der Linden, 2014). In secondo luogo, come invece sottolinea la storica del lavoro Eloisa Betti (2016, 2018), 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, in particolare, la precarietà è sempre 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<sup>70</sup> 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 riguarda 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 (Quijano,

---

<sup>69</sup> In alternativa è possibile anche utilizzare il concetto de-istituzionalizzazione del lavoro, termine che sottolinea in particolare come la degradazione del lavoro nelle società contemporanee mini le fondamenta del legame sociale e che indica un generale processo “*non riconducibile a specifiche e circoscritte condizioni sociali, bensì costitutivo delle società contemporanee ed in grado di ristrutturare nel profondo la configurazione stessa dei rapporti tra individuo e collettività*” (Borghi, 2002, pag. 19).

<sup>70</sup> Il concetto di precarietà di vita, invece, viene comunemente utilizzato soprattutto in relazione alle forme dell’abitare in America Latina (Giglia & Miranda, 2014).

1990, 2014), 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 lavora nel settore informale (ILO, 2018),<sup>71</sup> 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 (Barchiesi, 2008; Cordero & Castro, 2019; Garza Toledo, 2000; Lee, 2019; Perelman, 2018). Come si discuterà in seguito, quella dell’informalizzazione potrebbe offrire invece una chiave di lettura particolarmente adatta per osservare le trasformazioni in atto con la piattafomizzazione 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.

### **5.3 Neoliberalizzazione in America Latina**

Sebbene ne esitano diverse declinazioni e interpretazioni, con neoliberalismo si intendono comunemente le politiche economiche che a partire dalla fine del XX secolo hanno avviato processi di privatizzazione, finanziarizzazione e riduzione dell’intervento statale, sulla base filosofica tipicamente liberista e anti-keynesiana della imparzialità e auto-regolazione del

---

<sup>71</sup> 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 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).

mercato. Altri autori, invece, sostengono che il neoliberismo non può essere ridotto ad una mera imposizione di dogmi nelle politiche economiche, in quanto è una formazione ideologica (Gallino, 2011) che rappresenta una razionalità fondata sull'applicazione della logica di accumulazione del mercato a tutti gli aspetti, economici o meno, che riguardano la società, gli individui e le istituzioni (Dardot & Laval, 2013; Gago, 2014). Il ciclo neoliberista (o *neoliberalista*, come è più comune utilizzare in America Latina) che ha interessato l'Argentina negli ultimi decenni ricalca a grandi linee quello di molti paesi della regione latinoamericana e, pertanto, ne rappresenta un buon esempio da prendere in considerazione (Gago, 2014, pag. 203). Fino agli anni Settanta, prima delle ristrutturazioni neoliberali, i livelli di occupazione erano molto elevati, con punte che fecero avvicinare il paese alla piena occupazione (Perelman, 2018). Dopo oltre due decenni di crescita, invece, gli anni Ottanta rappresentano per molti paesi latinoamericani una fase economica recessiva, in cui le turbolenze internazionali e la caduta dei prezzi delle materie prime si riflettono su una forte riduzione delle importazioni, della spesa pubblica e degli investimenti privati, con una conseguente contrazione dei tassi di occupazione e di reddito pro-capite ed un aumento dell'indebitamento (Hirschman, 1987). In Argentina la dittatura militare di Varela (1976-1983) si chiude – oltre che con il terribile saldo di oltre 30mila *desaparecidos* – con i primi segnali di neoliberalizzazione dell'economia, come nel caso della riforma del sistema finanziario del 1977 che apre le porte del paese al mercato globale e con un alto debito pubblico. La decade degli anni Ottanta si conclude con l'inizio dei due mandati del governo di Carlos Menem (1989-1999) che avviano una più completa ristrutturazione politico-economica in chiave neoliberista nel paese, tra privatizzazioni dei servizi pubblici, liberalizzazione del commercio e apertura alle importazioni, deregolamentazione del lavoro e politiche monetarie che andavano nella direzione della cosiddetta 'dollarizzazione' – e che in un primo momento riescono a contenere l'inflazione (Gago, 2014; Svampa, 2012), senza però frenare il crollo dell'occupazione (in Argentina si passa in due decenni da un tasso di disoccupazione del 2.5% nel 1975 al 20% nel 1995) (Perelman, 2003). Negli stessi anni, un'altra tra le più potenti economie del continente, il Messico, avvia lo stesso tipo di politiche economiche con il governo di Carlos Salinas de Gortari (1988-1994), soprattutto in seguito all'adesione del paese al trattato di libero scambio (NAFTA) con Stati Uniti e Canada, entrato in vigore nel 1994. Simili ristrutturazioni neoliberaliste, se pur in condizioni politiche ben diverse, vengono adottate negli anni Ottanta e Novanta anche in altre nazioni come Brasile, Perù, Colombia e Cile – paese che fin dalla dittatura militare di Pinochet e con la sua vicinanza alle dottrine dei

*Chicago Boys* diviene il primo “laboratorio del neoliberismo” in America Latina<sup>72</sup>. Diversi paesi latinoamericani, tra cui il Brasile di Cardoso e il Messico di Salinas, si allineano al progetto (post)neoliberale della cosiddetta ‘terza via’ che includeva politiche sociali per ridurre la povertà alle ristrutturazioni economiche tipicamente neoliberiste consigliate (quando non del tutto imposte) dalle grandi organizzazioni economiche internazionali come la Banca Mondiale e il Fondo Monetario Internazionale. Gli anni Duemila si aprono con la grande crisi argentina del 2001 e poi con la crisi finanziaria del 2008 che non risparmia le economie latinoamericane – e che, proprio per l’intensità e l’estensione globale, viene paragonata alla grande depressione degli anni Trenta. La crisi argentina del 2001/2002 ha avuto delle conseguenze sociali disastrose – sotto certi punti di vista anticipò quelle della crisi del 2008 – dovute in particolare a un incremento vorticoso dell’inflazione, all’aumento della povertà e alla disoccupazione di massa. Il governo negli anni Novanta aveva proseguito le politiche neoliberali di Menem che fecero crescere l’indebitamento del paese fino a giungere nel 2001 ad asfissiare la finanza pubblica e ad imporre il blocco dei pagamenti (Katz, 2011). Le tensioni sociali scaturite fanno però presto sorgere una forte opposizione alle ricette di austerità dettate dalle istituzioni monetarie internazionali per l’Argentina, tanto che in seno ai movimenti sociali si diffondono rapidamente pratiche di solidarietà comunitaria nei contesti urbani e forme di autogestione della produzione nelle fabbriche chiuse con la crisi. Il passaggio al nuovo millennio è caratterizzato in gran parte dell’America Latina dalle contestazioni della sinistra che in molti paesi riescono a inaugurare una nuova fase politica che si può riassumere nel cosiddetto ciclo progressista: dapprima è il Venezuela dove Chàvez vince le elezioni nel 1998, poi il Brasile con Lula (2002), l’Argentina con Néstor Kirchner (2003) e ancora le vittorie delle forze progressiste in Uruguay (2004), Bolivia (2005), Honduras (2006), Ecuador (2006), Nicaragua (2007), Paraguay (2008), El Salvador (2009) e, più recentemente, anche il Messico (2018). Tuttavia, come notano diversi analisti, seppure il ciclo progressista latinoamericano segna una importante rottura con l’ordine neoliberale e con il *Washington Consensus*, l’indirizzo economico prosegue in una direzione simile a quella precedente (Svampa, 2015, 2019; Zibechi, 2018). In molti di quei paesi le politiche economiche seguono con ondate di privatizzazioni di terre e servizi pubblici, mentre la capacità di crescita viene ancora saldamente legata all’estrazione ed esportazione di materie prime, ora soprattutto verso i paesi asiatici. Come afferma Maristella Svampa (2015), nei

---

<sup>72</sup> In America Latina, il neoliberismo è arrivato a bordo degli aerei militari cileni quando hanno sganciato le loro bombe sul palazzo presidenziale di La Moneda a Santiago del Cile la mattina dell’11 settembre 1973 per rovesciare il governo socialista di Salvador Allende con l’appoggio degli Stati Uniti (Peregalli, 2020, pag. 86).

governi progressisti si passa dal *Washington Consensus* allineato all'imperialismo statunitense ad un *Commodities Consensus* fortemente incentrato sul (neo)estrattivismo, sull'esportazione di materie prime, sulla valorizzazione finanziaria, sull'agrobusiness e le grandi infrastrutture, che acuisce le diseguaglianze interne e che comporta un'ulteriore spinta dei processi di spossessamento dei territori ai danni soprattutto delle popolazioni rurali e indigene. Tali contraddizioni hanno fatto emergere nuove tensioni sociali e ondate di movimenti popolari anche nei paesi governati da forze di sinistra, tanto che oggi si può sostenere che il ciclo progressista sia concluso (Zibechi, 2018): una fine sancita in particolare dalle vittorie elettorali delle destre con Macri in Argentina (2015) e Bolsonaro in Brasile (2018), in paesi governati fin dai primi del Duemila da partiti del fronte progressista latinoamericano (rispettivamente il Frente Para la Victoria di matrice peronista e il Partido dos Trabalhadores lulista). Tuttavia, l'Argentina, la cui economia usciva ancora malconcia dallo shock del 2001, in soli quattro anni di governo macrista torna sull'orlo del collasso: in quei pochi anni la crescente inflazione e svalutazione del *peso* portano a una riduzione dei salari stimata tra il 15 e il 20% e il presidente Macri, per evitare il default, deve contrarre nel 2018 quello che è finora ricordato come il più elevato prestito del FMI nella storia. Il ritorno al potere del kirchnerismo con Alberto Fernández nel 2019 trova un paese in forte crisi economica e sociale – con il 40% di popolazione sotto la soglia di povertà ed altissimi tassi di disoccupazione – e con numerose tensioni sociali riguardanti la rinegoziazione del debito con il FMI (Katz, 2019). Un'altra eredità che il governo macrista lascia al suo successore è un'opera di flessibilizzazione del lavoro e di apertura ai mercati internazionali: gli anni del governo Macri corrispondono con l'ingresso nel paese di numerose piattaforme digitali transnazionali o regionali che in breve tempo conquistano il mercato argentino come Rappi, Glovo e PedidosYa (piattaforme di consegne) o Cabify, Uber e Beat (piattaforme di trasporti privati).

Le trasformazioni economiche che a partire dalla fine del XX secolo hanno interessato il subcontinente latinoamericano hanno certamente fatto emergere un chiaro segno di convergenza dovuto agli effetti della globalizzazione, tanto che in molti – soprattutto economisti e sostenitori del libero mercato – hanno ritenuto di trovarsi di fronte alla “fine della Storia”<sup>73</sup> di un mondo globalizzato ormai giunto alla sua piena realizzazione (Ronchi, 2010). Certamente questo tipo di letture sono fortemente retoriche e prive di alcun supporto

---

<sup>73</sup> Il riferimento è al celebre articolo di Francis Fukuyama “*La fine della Storia*” (1992), la cui analisi fortemente etnocentrica sostiene che alla fine del XX secolo il mondo ha raggiunto l'apice di un processo di omologazione e sviluppo economico-sociale globale.

empirico, però bisogna riconoscere “*l’alto grado di internazionalizzazione del capitalismo contemporaneo*” (Marini, 2008, pag. 250), che è senza precedenti nella storia se ci pensa alla porzione di pianeta che vive oggi sotto le condizioni del libero mercato e prevalentemente in contesti urbani e, di conseguenza, “*la quantità di popolazione che è coinvolta nel suo sviluppo [del capitalismo]*” (*ibid.*). Globalizzazione e urbanizzazione sono in secondo luogo accompagnate da una notevole accelerazione dei processi di trasformazione sociale<sup>74</sup>: come nota ancora Marini (2008), tanto i modi di organizzazione sociale (urbanizzazione ed economia a libero mercato) si sono omogenizzati con grande rapidità, quanto i ritmi della crescita e dello sviluppo economico sono aumentati in maniera impressionante durante la seconda metà del XX secolo in America Latina, facendo giungere in poco tempo economie come quella del Brasile ai gradini più alti delle classifiche internazionali. Tutt’altro che un processo di omogenizzazione, come segala tra i tanti Anibal Quijano (2014), la globalizzazione va però compresa come un processo di integrazione sistemico complesso, in cui le interdipendenze economiche tra i diversi paesi mondiali non eliminano affatto le disegualianze tra le economie centrali e quelle periferiche e semi-periferiche. Questo tipo di interpretazione della globalizzazione è senz’altro erede delle scuole di pensiero legate all’approccio del “sistema-mondo” di Wallerstein (2004) e alla “teoria della dipendenza” (Amin, 1976; Marini, 1973)<sup>75</sup>. Oggi, sostiene Marini (2008, pag. 259), i paesi euro-occidentali continuano a detenere una posizione centrale all’interno dell’economia-mondo principalmente per due motivi: per il monopolio tecnologico, ovvero la netta superiorità che il Nord globale detiene in termini di ricerca e sviluppo sulla tecnologia, quindi sull’innovazione tecnica; e in secondo luogo per il controllo che i paesi euro-occidentali esercitano sul trasferimento della produzione industriale ai paesi del Sud del mondo. Tramite una dispersione ‘strategica’ della produzione globale, i paesi del Nord hanno finora mantenuto i settori *knowledge-intensive* nei

---

<sup>74</sup> Ovvero, ciò che Harmut Rosa (2010) definisce “accelerazione sociale” e con cui indica l’incremento del ritmo del mutamento sociale che riguarda la tecnologia e le innovazioni tecniche, la società e l’evoluzione delle istituzioni, il ritmo di vita degli individui e la frammentazione delle biografie professionali. L’accelerazione della velocità del mutamento, aggiunge Rosa, produce turbamenti ed effetti psicosociali che conducono a nuove (e vecchie) forme di alienazione.

<sup>75</sup> Le teorie della dipendenza nascono tra gli anni Sessanta e Settanta del secolo scorso in seno al dibattito di studiosi e accademici del Sud globale, in particolare in America Latina. Uno dei principali esponenti di questa scuola di pensiero, l’economista e sociologo brasiliano Ruy Mauro Marini (1973) utilizza la dipendenza come categoria analitica per comprendere le relazioni di potere tra paesi del Nord e del Sud del mondo e per spiegare la condizione di sottosviluppo strutturale dei paesi dell’America Latina. La dipendenza economica dei paesi periferici e semi-periferici non è solo il prodotto di asimmetrie presenti a livello internazionale e geopolitico, ma anche il risultato di come il capitalismo si radica nei contesti del Sud globale – ad esempio attraverso le dinamiche interne che Marini definisce di super-sfruttamento e sub-imperialismo che caratterizzano il contesto latinoamericano.

propri territori, come la finanza e la ricerca scientifica, esportando prevalentemente settori e funzioni a bassa qualificazione e basso valore aggiunto; oppure hanno diversificato la catena produttiva in diversi contesti geografici, impedendo di fatto il sorgere di economie stabili ed integrate localmente a livello nazionale. Pertanto, l'economia globalizzata del capitalismo accentua le disparità tra centro e periferia e conduce a *“una nuova divisione internazionale del lavoro che, mutatis mutandis, tende a ristabilire, ad un livello superiore, forme di dipendenza che si pensava fossero scomparse con il XIX secolo”* (ivi, pag. 260). Relegando ai paesi del Sud globale i settori produttivi a basso valore aggiunto, le economie locali latinoamericane non solo faticano a innovarsi, ma devono fare affidamento su un *“super-sfruttamento generalizzato del lavoro”* per poter crescere (ivi, pag. 268). Se osservata attraverso la lente della teoria della dipendenza, dunque, la globalizzazione appare come un processo in continua evoluzione ed estremamente eterogeneo che combina aspetti tipici dell'internazionalizzazione del capitale a forme di regionalizzazione delle attività produttive, con una dinamica che replica vecchie forme di disparità e dominio nei mercati del lavoro. Direttamente influenzata dalla teoria della dipendenza e per certi versi molto simile, seppur con delle differenze, è la teoria delle catene globali del valore (CGV)<sup>76</sup> che, focalizzando lo sguardo sulle catene di produzione e distribuzione, mette in evidenza proprio le disparità che concorrono a creare una nuova divisione internazionale del lavoro, tanto funzionale quanto geografica, e i meccanismi che in un'economia sempre più polarizzata assicurano l'appropriazione del surplus prodotto alle aree centrali (ossia, ai *loci* dell'accumulazione capitalista) (Borghi et al., 2017). Tuttavia, a differenza del paradigma della dipendenza (e del sistema-mondo), le CGV cercano di fare uno sforzo più in dettaglio per comprendere anche la complessità delle relazioni economiche presenti dentro uno stesso contesto o paese, evidenziando ad esempio il ruolo delle imprese transnazionali nel governare le filiere e i flussi di capitali e le conseguenze territoriali che ne soggiacciono. Sotto tale prospettiva, quindi, l'approccio delle CGV sembra costituire un aggiornamento dell'idea di sistema-mondo in grado di analizzare con maggior precisione le dinamiche globali che riguardano l'economia contemporanea proprio per la rilevanza di un tipo di attori – le imprese transnazionali – che nel capitalismo digitale hanno raggiunto una concentrazione di potere (e di capitale) senza precedenti nella storia. Questo tipo di impresa – come vedremo, transnazionale, reticolare, costruita sulle potenzialità dei network e non più strettamente legata al paradigma verticale delle vecchie *corporation* (Castells, 2003; Piore &

---

<sup>76</sup> La prospettiva sulle catene globali del valore nasce a partire dagli anni Novanta ed è generalmente intesa come *“strumento per analizzare le relazioni tra gli attori e tra le attività all'interno di un'organizzazione economica”* (Borghi et al., 2017, pag. 23)

Sabel, 1986) – diverrà il modello per il capitalismo di piattaforma, imponendo di conseguenza nuove sfide tanto alle politiche economiche nazionali, quanto alle lotte dei lavoratori (Arrighi, 1996).

#### **5.4 Il lavoro di piattaforma**

La crescita globale delle piattaforme digitali nei mercati del lavoro e dei consumi è stata possibile in base all'articolazione e all'interconnessione di diverse dimensioni interdipendenti ognuna delle quali ha giocato un ruolo chiave per determinare l'affermarsi del modello di business delle piattaforme: una dimensione tecnologico-organizzativa, una normativa e istituzionale e una culturale e ideologica. Dimensioni ovviamente anche dipendenti dalle contingenze storiche, come nel caso della crisi economico-finanziaria globale del 2008 che per il capitalismo di piattaforma ha costituito un importante detonatore, come vedremo. I primi capitoli dell'elaborato si sono concentrati sulla dimensione sociotecnica, osservando come l'organizzazione algoritmica del lavoro abbia offerto nuove potenzialità alle aziende abbattendo molti dei limiti spaziali e temporali che caratterizzavano i mercati del lavoro. Ora, invece, l'attenzione è rivolta alle altre dimensioni che hanno consentito alle piattaforme di proliferare in un'ottica macro e globale. È evidente che sotto il profilo istituzionale-normativo il lavoro di piattaforma riscontra una maggiore 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 digitale. Tuttavia, esistono elementi di continuità tra i diversi contesti geografici e oggi si può affermare con assoluta certezza che quello del lavoro di piattaforma sia a tutti gli effetti un fenomeno globale: non solo esistono piattaforme di *crowd-work* che connettono manodopera digitale e privati in maniera istantanea da tutto il pianeta (Amazon Mechanical Turk, UpWork, Fiverr, Topcoder, Freelancer, etc.), ma anche le piattaforme che offrono servizi urbani localizzati come consegne a domicilio e taxi privati si sono moltiplicate nell'arco di pochissimi anni impiegando la stessa logica organizzativa installandosi in pressoché tutte le maggiori metropoli dei cinque continenti (giusto per citare alcune tra le aziende presenti in più di un continente: Uber, Didi, Cabify, Glovo, Just Eat, Deliveroo).

In primo luogo, analizzare la dimensione normativa sottesa al successo del modello di business delle piattaforme significa interrogare il ruolo della regolazione del lavoro. L'impiego del lavoro parasubordinato che ha trovato posto nelle giurisprudenze del lavoro a partire dagli anni Ottanta ha portato all'emergere di forme di *misclassification* della forza-lavoro, ovvero ad un ambiguo ed errato inquadramento del lavoratore come autonomo in situazioni inscrivibili invece in un rapporto di dipendenza. Tali tipi di contratti sono stati massicciamente impiegati dalle aziende con la scusa di offrire maggiore libertà, flessibilità e intraprendenza professionale ai propri operatori (Boltanski & Chiapello, 2014), fino a diventare oggi la norma in alcuni settori dei servizi, in molti degli ambiti della cosiddetta *new economy* del capitalismo digitale (McDowell & Christopherson, 2009) e oggi nella *gig-economy* (Scholz, 2017). Beck (2000) ha descritto il ricorso a questi tipi di rapporto lavorativo come espressione della volontà delle imprese di trasferire il rischio di produzione dal datore di lavoro al lavoratore stesso. Detto in altre parole, secondo il parere dei giuslavoristi statunitensi:

“oggi [nel 1997, n.d.r.] i datori di lavoro hanno un potente incentivo a nominare i lavoratori in qualsiasi modo tranne che ‘impiegati’ al fine di evitare la vasta gamma di leggi che regolano le relazioni di lavoro salariato. Il contratto per *independent contractor* è una maniera popolare, e spesso di successo, per evitare la classificazione di lavoratore dipendente” (Harvard Law Review, 1997, vol. 111, pagg. 1997-1998, cit. in: Zwick, 2018).

Tali forme di esternalizzazione e de-responsabilizzazione delle imprese hanno quindi trasformato la natura delle relazioni di lavoro, mettendo in crisi i sistemi di regolazione nazionale e giungendo a “*compromettere la capacità dei lavoratori di esercitare influenza sulla propria condizione attraverso i meccanismi classici delle relazioni industriali*” (Borghesi et al., 2017, pag. 113). Le prime controversie sindacali e legali riguardanti queste forme di inquadramento ambiguo della forza lavoro risalgono a ben prima della *gig-economy* e degli smartphone. Un caso presente nella giurisprudenza italiana che per molti versi ricalca le diatribe che oggi coinvolgono i rider delle consegne risale agli anni Ottanta e riguarda l'inquadramento dei corrieri conosciuti come pony express (moto-messaggeri incaricati di svolgere consegne tramite un proprio mezzo e senza vincolo di subordinazione per conto di agenzie). Nel 1986 il Tribunale di Milano – prendendo atto delle progressive forme di detipizzazione della subordinazione e fissando quindi un *leading case* nella giurisprudenza

del lavoro – riconobbe il rapporto di dipendenza ai pony express riconoscendo in particolare il principio sociologico della soggezione economica, ovvero della dipendenza dalla continuità di un reddito e quindi dal lavoro per ottenerlo (Biasi, 2018, pag. 8)<sup>77</sup>. In seguito, dall'altro lato dell'Atlantico, nel 1997 negli Stati Uniti Microsoft fu portata sul banco degli imputati e fu ritenuta colpevole di classificare come lavoratori indipendenti una parte di suoi dipendenti, escludendoli illegittimamente da diritti sindacali e protezioni sociali (Zwick, 2018). Anche FedEx, impresa transnazionale leader nel settore della logistica, è solita impiegare forme di *missclassification* [errata classificazione del lavoro] fin dagli anni Novanta e nel 2014 è stata condannata da un tribunale statunitense per aver violato le norme sull'inquadramento dei propri dipendenti in ben ventisette stati federali diversi. Due anni dopo, nel 2016, per lo stesso motivo è stata poi condannata a risarcire migliaia di lavoratori per un ammontare complessivo di oltre 200 milioni di dollari<sup>78</sup>. Oggi, di fronte al proliferare dell'impiego tramite le piattaforme digitali, lo stesso Dipartimento del Lavoro del governo degli Stati Uniti insieme ad organizzazioni internazionali come l'ILO ammettono che quello della *missclassification* è un problema crescente che colpisce soprattutto i settori più fragili dei mercati del lavoro (De Stefano, 2015; ILO, 2016; Zwick, 2018). In molti paesi, tra cui l'Italia, la Spagna e i Paesi Bassi, negli ultimi anni alcuni tribunali si sono espressi in favore del riconoscimento per i lavoratori impiegati tramite piattaforme digitali come Deliveroo e Uber della sussistenza di un rapporto di lavoro dipendente, smontando di fatto i miti sul lavoro autonomo. In alcuni casi le aziende della *gig-economy* hanno poi dovuto risarcire i lavoratori. Uno dei momenti salienti a livello globale di questa controversia è avvenuto nel 2020 nello stato della California, culla della Silicon Valley e del capitalismo digitale, quando le aziende statunitensi della *gig-economy* capitanate da Uber, Doordash e Lyft hanno proposto e finanziato una campagna referendaria (*Prop. 22*) per sancire una volta per tutte lo status di *independent contractor*<sup>79</sup> ai lavoratori impiegati tramite piattaforme digitali. Questa

---

<sup>77</sup> Tuttavia, la sentenza in primo grado venne rovesciata prima in secondo grado e poi dalla Corte di Cassazione che diede ragione alle imprese evidenziando l'aspetto che non vedeva una direzione e controllo sul contenuto del lavoro dei pony express. Ciononostante, come nota Biasi (2018), il caso rappresentò un precedente importante per superare un concetto troppo stringente di subordinazione e per inserire nel dibattito giurisprudenziale un elemento sociologico importante come quello della dipendenza economica dei lavoratori autonomi.

<sup>78</sup> Come riporta Reuters (2016), nello stesso anno oltre FedEx anche Uber e Lyft sono state sanzionate da corti federali statunitensi in quanto ritenute responsabili di *missclassification* della forza lavoro: <https://www.reuters.com/article/us-fedex-settlement-idUSKCN0Z229Q> (Consultato il 03/10/2021).

<sup>79</sup> Nella giurisprudenza del lavoro statunitense un *independent contractor* è una persona o un ente che svolge una mansione o offre un servizio per conto di un altro ente non come dipendente e, pertanto, deve provvedere autonomamente a regolarizzare la propria posizione fiscale. Con tale termine ci si riferisce generalmente nel mondo anglosassone ai contratti di lavoro autonomo e all'equivalente delle nostre partite IVA (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019; Shapiro, 2018).

designazione offre ovvi vantaggi per le aziende, come nota Shapiro (2018, pag. 955): negli Stati Uniti, le libera da costose protezioni per i lavoratori, tra cui il salario minimo, gli straordinari, i contributi alla protezione sociale, all'assicurazione sanitaria e alla disoccupazione, così come i costi irrecuperabili della manutenzione delle attrezzature che nel caso del lavoro autonomo resta di competenza del lavoratore. Dall'altro lato, invece, lavoratori e sindacati rivendicavano gli stessi diritti e le stesse protezioni connessi al lavoro dipendente e si opposero alla *Proposition 22*. La consultazione fu vinta dalle aziende<sup>80</sup> – impegnate fin da subito in una massiccia e dispendiosa opera di propaganda che godeva anche dell'appoggio di alcune porzioni della politica istituzionale – ciononostante le controversie legali riguardanti l'inquadramento di lavoratori come quelli di Uber sono ancora oggi all'ordine del giorno nelle cronache globali. La vicenda californiana dimostra ulteriormente che le piattaforme digitali siano al giorno d'oggi in prima linea nella battaglia che il capitale conduce contro il lavoro, tanto che il termine 'uberizzazione' è diventato di uso comune per descrivere criticamente i processi di degradazione delle forme d'impiego che riguardano soprattutto le occupazioni digitalizzate e piattafomizzate (Scholz, 2017). Per riassumere, 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 (Borghi et al., 2017; Huws, 2014). 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), possiamo affermare che 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

---

<sup>80</sup> Le aziende della *gig-economy* lanciarono la *Prop.22* in risposta ad una legge dello stesso anno dello Stato della California che aveva come obiettivo la riclassificazione di tutti i lavoratori di piattaforma che offrirono servizi remunerati come dipendenti, anche nel caso in cui il datore di lavoro dimostrasse che la persona fosse libera dal controllo e dalla direzione dell'azienda. Per un approfondimento sul caso della *Proposition 22* in California si veda un articolo redatto nel 2020 da chi scrive: <http://www.intotheblackbox.com/articoli/no-proposition-22/> (Consultato il 03/10/2021).

dall'estero e l'aumento dell'occupazione nelle statistiche). Infine, occorre però aggiungere che i contesti istituzionali e le regolazioni nazionali 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<sup>81</sup>.

La dimensione culturale-ideologica sottesa all'affermazione delle piattaforme, in secondo luogo, ha di certo un carattere più stabile e risulta fondamentale per addensare il consenso tanto dei consumatori, quanto dei lavoratori. Le piattaforme, ricorrendo al lessico del nuovo spirito del capitalismo (Boltanski & Chiapello, 2014) e alla cosiddetta ideologia californiana<sup>82</sup> (Barbrook & Cameron, 1996), si appellano alla figura dell'individuo imprenditore di sé stesso, facendo leva sul desiderio di autonomia, libertà individuale e di realizzazione personale tipici dell'individualismo della seconda modernità. Le piattaforme degli anni Dieci del nuovo millennio, cavalcando la retorica rivoluzionaria della *disruptive innovation* associata alle tecnologie digitali (Christensen, 2000), 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 & Scully, 2019). Grazie alle potenzialità delle nuove tecnologie digitali, la *sharing economy* non solo prometteva di rendere l'economia alla portata di chiunque (Benkler, 2004), ma suggeriva anche il graduale evolversi delle forme di scambio economico che avrebbe comportato un superamento del capitalismo stesso e financo del concetto di proprietà privata (Airbnb Citizen, 2016). Nelle narrazioni di manager ed economisti, l'economia digitale della condivisione avrebbe apportato solo vantaggi alla società (Pasquale, 2016): nella narrazione della Silicon Valley la *sharing economy* è economicamente efficiente (perché abbatte i costi di gestione e riduce gli sprechi organizzativi); ecologicamente sostenibile (poiché permette la condivisione e l'uso di beni e servizi sottoutilizzati, come la propria auto); socialmente giusta e democratica (in quanto rivoluziona l'economia e mette tutti nella condizione di essere piccoli imprenditori liberati dalle costrizioni del lavoro salariato) (Marrone et al., 2021; Staglianò, 2018). Tuttavia, quella dello *sharing* fu solo un'euforia iniziale che invece di costituire un'alternativa

---

<sup>81</sup> 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). 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.

<sup>82</sup> Con ideologia californiana si intende quel mix tra “*spirito libero hippie e zelo imprenditoriale yuppy*” che ha dato vita dagli anni Novanta nella Silicon Valley a una cultura liberale e libertaria che assegnava alle nuove tecnologie il ruolo di democratizzare la società e garantire il benessere (Barbrook & Cameron, 1996; Ciccarelli, 2018).

all'economia di mercato, divenne ben presto il segno di un'ulteriore spinta della logica compulsiva del profitto e di un neoliberismo ancora più esasperato (Grabher & König, 2020, pag. 96). Belk (2007) è tra i primi a mettere in discussione la retorica della *sharing economy* con uno studio sulla grande varietà delle pratiche economiche che operano tramite piattaforma, in particolare confrontando ZipCar (piattaforma di *sharing mobility*) a Couchsurfing (piattaforma di *home sharing*). Dello stesso avviso è anche Schor (Frenken & Schor, 2017; 2014; Schor et al., 2016), che con i suoi pionieristici studi sulla *sharing economy* ne ha sottolineato spesso contraddizioni e paradossi. Seppur le tecnologie digitali abbiano effettivamente aperto nuove strade per pratiche realmente collaborative, le loro analisi giungono a concludere che nella gran parte dei casi i valori della condivisione servono solo come velo retorico e propaganda di marketing: piuttosto che *sharing*, si tratta di forme di *pseudo-sharing* caratterizzato invece dalla presenza di motivi legati al profitto e dall'assenza di sentimenti di comunità e di aspettative di reciprocità tra gli attori sociali coinvolti (Belk, 2014, pag. 7). Secondo un'opinione largamente condivisa nella letteratura di riferimento, il consenso sociale che hanno riscontrato la *sharing economy* e le piattaforme digitali, tanto tra i consumatori quanto tra i lavoratori, è stato senz'altro anche il risultato di una contingenza storica ben precisa: la crisi globale del 2008 (Dijck et al., 2019; Huws, 2019; Srnicek, 2017). Dopo anni di crisi e misure di *austerity*, il vocabolario della condivisione – che finora insieme alla solidarietà era patrimonio dei movimenti sociali (si pensi alle banche del tempo o ai mercati del baratto che nacquero in varie parti dell'Europa meridionale nei primi anni dopo il 2009)<sup>83</sup> – è stato riappropriato per gli interessi delle imprese della cosiddetta economia collaborativa. 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 quella 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 di lavoratori che si vedono

---

<sup>83</sup> Per un approfondimento sulle pratiche di economia circolare nate in seno ai movimenti sociali in risposta alle conseguenze della crisi economica del 2008 si veda: Peterlongo, G. (2014), *Economia informale, forme di autosussistenza e crisi economica: il caso dei mercati del baratto*, Tesi di laurea in Sociologia, Università degli Studi di Milano-Bicocca ([unibo.academia.edu/15826857/](http://unibo.academia.edu/15826857/)).

costrette a integrare i propri introiti con altre fonti di reddito per affrontare il progressivo impoverimento della classe media<sup>84</sup>. Infine, come si vedrà più dettagliatamente nel prossimo capitolo, le piattaforme garantiscono l'espansione del mercato in ambienti non-di-mercato, di fatto rinnovando ed espandendo i processi di accumulazione e le operazioni del capitale in una fase di recessione (Mezzadra & 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, pag. 15). Per concludere, pur nascendo nella crisi del neoliberismo, le piattaforme gli ridanno linfa fino a diventare i nuovi baluardi dell'ideologia di mercato (Karatzogianni & Matthews, 2020).

In fin dei conti, come è rilevato ormai da un'ampia letteratura, l'economia della condivisione non è stato altro che il tentativo di normalizzare ed occultare le condizioni di lavoro precarie del settore dei servizi attraverso un discorso infarcito di valori sociali legati al dono, allo scambio e all'altruismo (e talvolta persino all'ecologismo) (Belk, 2014; Frenken & Schor, 2017; Zwick, 2018). Sotto lo 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.

## **5.5 Il lavoro digitale e il *platform business model***

Una volta chiarite le dimensioni normative e ideologiche che hanno consentito la rapida ascesa del capitalismo di piattaforma è ora possibile soffermarsi più dettagliatamente sul lavoro digitale che viene mobilitato e sul modello organizzativo delle aziende della *gig-economy*, ovvero ciò che è comunemente definito *platform business model*. Partiamo dal provare a rispondere in modo esaustivo a cosa sono le piattaforme digitali della *gig-economy*. Possiamo definire le piattaforme come 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 (Casilli, 2019; Graham &

---

<sup>84</sup> 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 & Tonetta, 2020).

Woodcock, 2020; Srnicek, 2017). Il ruolo dell'intermediazione offre la cornice di legittimazione necessaria alle aziende per 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 la piattaforma digitale. La supposizione che aziende come Uber siano mere imprese erogatrici di servizi tecnologici ha fatto emergere un ampio spettro di posizionamenti critici che vedono questo sistema di intermediazione legato a prodotti digitali come un tentativo esplicito di occultare lo sfruttamento del lavoro vivo e di sottrarsi alla responsabilità giuridica verso i lavoratori (Antunes, 2018; Ciccarelli, 2018; Gray & Suri, 2019; Huws, 2014; Scholz, 2017; Srnicek, 2017; Woodcock, 2021). Alcuni studiosi hanno amaramente descritto questo processo come legato a una concezione degli stessi lavoratori umani come un servizio disponibile a richiesta – *humans-as-a-service* (Prassl, 2018) – nel momento in cui le aziende dispongono di un esercito di “*lavoratori usa e getta gestiti da una piattaforma digitale che li mette a disposizione di imprese clienti*” come degli attrezzi a noleggio (Casilli, 2019, pag.12). Come sostiene Casilli (*ivi*, pag. 37), parlare di *lavoro digitale* assume anche una valenza politica, nel momento in cui tenta di svelare i meccanismi di occultamento e invisibilizzazione del lavoro vivo che stanno dietro i click e le elaborazioni automatizzate dei software impiegati dalle piattaforme. Il termine “digitale”, infatti, proviene dal latino “*digitus*”, ovvero “dito”, e rimanda direttamente all'azione fisica compiuta dalle nostre mani in relazione ai dispositivi tecnologici e alle interfacce che utilizziamo. Per estensione, la lingua inglese utilizza il vocabolo “*digit*” con il significato di “cifra numerica”, derivante proprio dal dito delle mani quale primo strumento elementare di calcolo. Quindi, la principale caratteristica che distingue il lavoro digitale in qualsiasi ambito (dalla *gig-economy* delle piattaforme, al lavoro al PC di programmatori, contabili o manager) è la presenza di azioni di digitazione tramite un'interfaccia interattiva che conserva ed elabora le informazioni ricevute attraverso i click dei lavoratori. Oltre questa definizione prettamente etimologica, però, il *digital labour* descrive una mutazione morfologica del lavoro (Antunes, 2015) e definisce più in generale “*il processo di scomposizione in mansioni elementari e datificazione delle attività produttive umane*” (Casilli, 2019, pag. 38). Tali mansioni – scomposte in task standardizzati e riproducibili sulla base di una codifica universale – vengono eseguite da un corpo eterogeneo di soggetti che si impegnano in attività che non sempre sono retribuite. Il lavoro digitale, infatti, generalmente “*designa un continuum tra attività non remunerate, attività sottopagate e attività remunerate in modo flessibile*” (*ivi*,

pag. 50), come vedremo meglio in seguito esplorando le definizioni di chi ha provato a fornirne tipologie e classificazioni.

Il modello di business delle piattaforme digitali, dunque, 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<sup>85</sup> e che a partire dal XXI secolo diventa il “*modello dominante adottato dai più forti concorrenti in gran parte delle industrie del mondo*” (*ivi*, pag. 236). Ovvero, un modello di impresa che punta tutto sul proprio network, sulla maglia di rapporti e di interdipendenze che alimentano e costituiscono il processo produttivo che pertanto diviene frammentato e dislocato geograficamente, oltre che fortemente dipendente dalla domanda dei consumi (in tal senso rappresenta un'estensione dei principi del toyotismo, secondo la regola del *just in time on your time* che sincronizza in maniera ancora più efficiente il rapporto tra management, produttori e consumatori) (*ibid.*). L'efficienza nella produttività, redditività e competitività di Cisco System è dovuta a un'organizzazione snella che abbatte i costi di gestione e produzione poiché è interamente focalizzata sulla rete: grazie a internet, l'azienda è in grado di soddisfare ‘a distanza’ la domanda dei clienti per i propri prodotti facendo affidamento ad un network di fornitori esterni che vengono mobilitati al bisogno (nel 1999 solo due dei trenta impianti per la produzione di dispositivi Cisco erano di proprietà dell'azienda californiana). Una volta che il cliente specifica l'ordine tramite il sito web, questo viene automaticamente e immediatamente inoltrato ai fornitori che a loro volta inviano il prodotto direttamente presso la destinazione finale. Cisco riceve i pagamenti dai clienti pur non svolgendo quasi nessuna attività manifatturiera, poiché il valore dell'azienda sta principalmente in “*R&S, tecnologia, programmazione, progettazione, informazione, supporto tecnico e acume nella creazione di una rete affidabile di fornitori e nel marketing alla clientela*” (Castells, 2003, pag. 233).

---

<sup>85</sup> 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, pag. 235).

Quindi, Cisco è un'azienda che progetta e vende prodotti informatici senza produrli direttamente, in modo del tutto peculiare a come le piattaforme digitali odierne offrono servizi in realtà erogati da terze parti. Allo stesso modo di come Cisco è una azienda manifatturiera leader nel settore IT che non possiede fabbriche, così piattaforme come 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*<sup>86</sup> della rete (*ivi*, pag. 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 ospitalità turistica) 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, secondo una lettura marxiana, 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 economico-produttivo di mercato che alcuni hanno descritto come "capitalismo senza capitali tangibili"<sup>87</sup> (Haskel & Westlake, 2018). 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 solo al bisogno. 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

---

<sup>86</sup> 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, pag. 240). Queste caratteristiche restano valide anche per l'ecosistema delle piattaforme digitali.

<sup>87</sup> Tale espressione, nonostante colga sicuramente bene la rilevanza dei processi di accumulazione finanziaria e di dispersione dell'attività produttiva nel capitalismo contemporaneo, risulta però connotata da alcune distorsioni e *bias* che abbiamo descritto in merito ai miti della digitalizzazione. In particolare, in questo caso, quello della de-materializzazione dell'economia che, come discusso nel secondo capitolo, occulta alcuni aspetti tutt'altro che immateriali o intangibili che stanno alla base dei processi di accumulazione nell'economia digitale.

bene o servizio offerto (e, viceversa, a venire valutati dai *providers*). Inoltre, nel *platform business model* altri elementi distintivi risiedono nel ruolo della finanza nel promuovere l'impresa, nella complessità di attori coinvolti nel network e nella strategia aziendale che punta la maggior parte delle risorse su innovazione e marketing per poter aumentare la produttività e accrescere l'economia di scala<sup>88</sup>. Il celebre motto del capitalismo di piattaforma “*growth firsts, profits second*” [prima la crescita, poi i profitti] ricalca proprio questa strategia tipica delle aziende nate nella Silicon Valley (Ferrary & Granovetter, 2009): finanza e *venture capital* (VC) puntano sul proprio cavallo vincente erogando finanziamenti alle start-up ritenute più promettenti e scommettendo sulla loro crescita; l'azienda investe gran parte delle risorse a disposizione per le strategie di marketing e per attrarre consumatori con politiche dei prezzi che inizialmente possono viaggiare al di sotto della soglia di profittabilità; anche al costo di ingenti deficit nel bilancio, le aziende vincenti acquisiscono un potere semi-monopolistico nel proprio settore e quindi, conquistato il mercato, riadattano la politica dei prezzi producendo infine profitto. Tale profitto, in genere, viene re-investito in R&S e nell'espansione dell'azienda in altri settori, replicando quindi il medesimo processo che predilige innanzitutto la crescita, l'espansione e la conquista di nuove porzioni di mercato. Sul versante finanziario, gli investitori ottengono il guadagno dalla propria scommessa iniziale e, se il processo segue ad essere virtuoso, attraggono altri scommettitori sullo stesso cavallo vincente incentivando il processo di progressiva e costante valorizzazione finanziaria dell'impresa<sup>89</sup>. Questo è a grandissime linee il percorso che seguono le cosiddette “imprese unicorno”, ossia le start-up nate grazie a finanziamenti dei VC che in un breve arco di tempo

---

<sup>88</sup> Senza dubbio il network delle imprese del capitalismo digitale risulta ancora più complesso e articolato delle imprese a rete analizzate da Castells (2003). Altri autori usano infatti teorie e concetti diversi per restituire questa complessità ed eterogeneità della rete di attori coinvolti nel processo economico: Stark (1999) usa il concetto di “eterarchie”, mentre Ferrary e Granovetter (2009) utilizzano la lente analitica della *Complex Network Theory* (CNT).

<sup>89</sup> La reale profittabilità delle *lean platform* è oggetto di un acceso dibattito nella letteratura economica e sociologica. La maggior parte degli studiosi concorda che il modello di business delle piattaforme raggiunge accettabili livelli di profittabilità solo nel momento in cui l'impresa ottiene una posizione (semi)monopolistica nel proprio settore. Il Financial Times sostiene che un'impresa come Uber può avere margini di profitto solo dopo dieci anni di attività, se tutto va bene [1]. Altri autori, tra cui Srnicek (2017), sono molto critici sulla sostenibilità economico-finanziaria nel lungo termine del *platform business model* – che secondo un'opinione condivisa nella letteratura critica di stampo marxista dipende principalmente dai tagli sul costo del lavoro e dall'abbassamento dei salari – fino a sostenere che le piattaforme possano rappresentare non l'avanguardia per la rinascita del capitalismo, ma un fenomeno di breve durata che semplicemente offre uno sbocco efficace per i surplus di capitale in una fase di bassi tassi di rendimento e di scarse opportunità per gli investimenti finanziari (*ivi*, pag. 91). Tuttavia, Srnicek scrive queste impressioni prima della pandemia da Covid-19 che farà da nuovo comburente per l'espansione dell'economia di piattaforma e per la crescita dei rendimenti finanziari ad essa connessi. [1] <https://www.ft.com/content/bcd71e2a-9ff2-4477-b995-ff82c5530bfb> (Consultato il 18/11/2021).

raggiungono una valutazione di mercato superiore al miliardo di dollari<sup>90</sup>. Ed è così che sono nate aziende come Uber.

## 5.6 Gig-economy: classificazioni a confronto

Vediamo ora di ripercorrere alcune tra le principali teorizzazioni che hanno tentato di classificare le piattaforme digitali della *gig-economy* negli ultimi anni (Fig. V). Stringiamo il campo alle sole piattaforme digitali di intermediazione di lavoro, ovvero quelle che in letteratura sono generalmente definite *lean platforms* [piattaforme snelle/leggere] (Srnicsek, 2017), ma anche *paid work platforms* [piattaforme di lavoro salariato] (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019), *labor platforms* [piattaforme di lavoro] (Peck & Phillips, 2021) o *sectoral platforms* [piattaforme di settore] (Dijck et al., 2019). Queste piattaforme rappresentano un *hyper-outsourced model* [modello iper-esternalizzato] per l'erogazione di servizi con le seguenti caratteristiche: *outsourcing* della manodopera, retribuita per i singoli *task* che svolge (impiego del cottimo) e organizzata tramite un sistema di erogazione *on-demand* delle mansioni (che ricorda il mercato dei lavoratori a giornata); *outsourcing* del capitale fisso, ovvero degli asset necessari allo svolgimento del servizio con relativi costi di mantenimento, gestione e formazione delegati interamente al lavoratore; estrazione e analisi dei dati acquisiti tramite l'uso della piattaforma al fine di monitorare in maniera etero-diretta e semi-automatizzata il comando sul lavoro e per accrescere la competitività nel mercato rispetto alla concorrenza (Srnicsek, 2017). Gran parte della letteratura di riferimento distingue però due gruppi di piattaforme tra quelle *lean*: un primo insieme è quello di piattaforme che offrono lavoro tendenzialmente non-localizzato per eseguire mansioni digitali attraverso l'uso del PC (ad es. Amazon Mechanical Turk e UpWork); il secondo insieme, invece, riguarda le piattaforme che offrono servizi localizzati alla persona prevalentemente in contesti urbani, in cui una parte di lavoro digitale sulla app è di cruciale rilevanza, ma dove il contenuto delle mansioni è eseguito tramite il lavoro fisico-manuale dei lavoratori (ad es. Uber e Glovo). Le mansioni del primo gruppo sono estremamente eterogenee e connesse a diversi livelli di requisiti e abilità ed in genere possono riguardare: informatica e programmazione, traduzione, trascrizione e creazione di contenuti, compiti di *data mining* e *scraping*, analisi e moderazione dei contenuti, elaborazione statistica di dati, grafici e tabelle, grafica, fotografia, *editing* e

---

<sup>90</sup> Si calcola che, nel primo decennio del nuovo millennio, quasi la totalità (28 su 30) delle maggiori imprese della Silicon Valley sono nate con finanziamenti provenienti da *Venture Capitals* (Ferrary & Granovetter, 2009).

produzione di contenuti audiovisivi, fino ai più elementari compiti di *data entry* e di riconoscimento di contenuti che servono ad allenare i software per le intelligenze artificiali (le *Human Intelligence Task*, ovvero le mansioni che la macchina non riesce a realizzare autonomamente) (Casilli, 2019; Ciccarelli, 2018). Nel secondo insieme, invece, fanno parte le piattaforme di servizi che nella maggior parte dei casi riguardano: la logistica urbana dell'ultimo miglio (*last-mile logistic*), tra consegne a domicilio (piattaforme di *delivery* come Glovo e Deliveroo) e servizi privati di trasporto urbano (piattaforme di *ride-hailing* come Uber e Cabify); servizi domestici come pulizie e piccole riparazioni (Helpling e Taskrabbit), lavoro di cura come quello delle babysitter (Le Cicogne), dog-sitter (Rover) o servizi agli anziani, ma anche cucina e ripetizioni scolastiche (Huws, 2019). Infine, delle piattaforme *lean* fanno parte a pieno titolo anche quelle di accoglienza turistica (Airbnb e Booking), tuttavia in questo caso il valore è estratto non solo dal lavoro della manodopera, ma soprattutto dalla rendita sul capitale fisso rappresentato dalla proprietà dell'immobile, tanto che alcuni autori le classificano secondo la tipologia specifica di *asset-rental platforms* (Dazzi, 2019).

Figura V – Tipologie di lavoro digitale di piattaforma.

<b>Lavoro digitale nella <i>gig-economy</i></b>		<b>Focus</b>	<b>Autore</b>
<i>Uber, Cabify, Glovo, Helpling, Taskrabbit, etc.</i>	<i>AMT, UpWork, Clickworker, Fiverr, CrowdFlower, etc.</i>		
<i>Lean platforms</i>	<i>Lean platforms</i>	Asset	(Srnicek, 2017)
Piattaforme off-line	Piattaforme on-line	Spazio	(De Stefano, 2015)
<i>Geographically tethered</i>	<i>Cloudwork</i>	Spazio	(Graham & Woodcock, 2020)
<i>Location-based platform</i>	<i>Online web-based platform</i>	Spazio	(ILO, 2021)
Lavoro <i>on-demand</i>	<i>Web-based / microlavoro</i>	Lavoro	(Casilli, 2019)
<i>On-demand labour</i>	<i>Crowd-work / Crowdsourcing</i>	Lavoro	(De Stefano, 2015; Scholz, 2017)
<i>Sharing economy</i>	<i>Crowdsourcing</i>	Lavoro	(Langley & Leyshon, 2017)
<i>Asset-based platforms</i>	<i>Online task crowdwork</i> <sup>91</sup>	Servizio	(Howcroft & Bergvall-

<sup>91</sup> Howcroft e Bergvall-Kåreborn (2019) focalizzano l'attenzione sul contenuto del lavoro e distinguono, inoltre, tra le piattaforme di *online crowdwork* quelle dedicate a task generalmente semplici legati prevalentemente a microlavori informatici ripetitivi o compilativi, come nel caso di AMT e UpWork, e le piattaforme rivolte invece

			Kåreborn, 2019)
--	--	--	-----------------

Fonte: *elaborazione nostra*.

Molte delle tipologie di piattaforme presenti in letteratura distinguono le piattaforme della *gig-economy* focalizzando l'attenzione sullo spazio in cui si svolge il lavoro. Allora da un lato ci sono le piattaforme di servizi urbani, il cui lavoro avviene off-line (De Stefano, 2015), è geograficamente legato (Graham, 2020) e *location-based* (ILO, 2021). Dall'altro ci sono invece le piattaforme attraverso cui il lavoro si (de)materializza nel *cloud*, si svolge on-line e non è geograficamente legato. Questo focus, ad esempio in Graham e Woodcock (2020), mostra molto bene la differenza tra un tipo di mansioni che possono essere svolte 'in qualsiasi luogo' tramite un dispositivo connesso alla rete ed altre invece che sono localizzate e possono essere svolte solo da chi è presente fisicamente in quel luogo e in quel contesto urbano. Tuttavia, risulta difficile affermare che alcune piattaforme possano essere totalmente slegate dallo spazio e dal contesto dove opera il lavoratore. Tenendo in considerazione quella sociomaterialità delle infrastrutture del lavoro digitale di cui abbiamo discusso in precedenza, occorre precisare che anche il lavoro on-line deve svolgersi in un luogo dotato di un dispositivo, energia e connessione, in uno spazio adeguato al lavoro, quindi non esattamente 'in qualsiasi luogo'; e inoltre, come segnalano gli approcci sulla nuova divisione internazionale del lavoro digitale, le catene del lavoro delle piattaforme come AMT e UpWork sono fortemente *embedded* nei contesti economici e geo-politici globali, a tal punto da ripercorrere spesso le vecchie traiettorie coloniali per cui, ad esempio, le richieste di lavoro digitale per le aziende francesi vengono soddisfatte dalla manodopera francofona che dalle ex-colonie vende i propri servizi a bassissimo costo (Casilli, 2019). Pertanto, risulta contraddittorio sostenere che queste piattaforme siano indipendenti dalle geografie, perché anzi spesso rinforzano i meccanismi di dipendenza lungo le catene globali del valore. Le definizioni che hanno invece concentrato il focus dell'analisi sul tipo di lavoro erogato tramite le piattaforme, dunque, forse colgono in maniera meno ambigua la distinzione tra le due categorie di *lean platforms*: così il lavoro dei servizi urbani è *on-demand* ed erogato sulla base del principio di prossimità, mentre quello per AMT è *web-based* e affidato a una folla [*crowd*] di *microtasker* operanti nel cyberspazio (Casilli, 2019; De Stefano, 2015; Langley & Leyshon, 2017; Scholz, 2017). Tra queste concettualizzazioni spicca quella di Casilli (2019)

---

a professionisti e *freelancer* del mondo creativo per mansioni più specializzate, come nel caso di Fiverr o Freelancer.

che con il suo celebre studio sulle piattaforme *lean* e sul microlavoro degli ‘schiavi del clic’ ha fatto del *digital labor* un paradigma d’interpretazione di riferimento per chi si occupa del mondo della *gig-economy*. A tal proposito, occorre sollevare una precisazione sul significato del *digital labor* e sul ruolo delle piattaforme che non mobilitano forme retributive nelle classificazioni presenti in letteratura. La distinzione tra *paid work* e *unpaid work* (Huws, 2014; Scholz, 2017) risulta essenziale per focalizzare l’attenzione in questa sede sulle piattaforme che impiegano manodopera in cambio di un salario, o meglio di una retribuzione monetaria per i *task* svolti. Pertanto, dalle tipologie elencate nella Figura V rimangono escluse le piattaforme che mobilitano forme di lavoro gratuito (Terranova, 2000), ovvero ciò che alcuni autori hanno definito “lavoro sociale in rete” (Casilli, 2019) o “*playbour*”<sup>92</sup> (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019; Scholz, 2017). Questo tipo di piattaforme digitali in genere offre un servizio spesso gratuito – ma può essere anche a pagamento, oppure erogato in base alla strategia di marketing del *freemium* – agli utenti che decidono di aprire un account o semplicemente di accedere alla piattaforma web ed in cambio l’azienda ottiene spesso un molteplice ricavo: i dati sull’uso del servizio digitale e sul traffico degli user, i profitti (eventuali) sugli abbonamenti degli iscritti e i guadagni dagli inserzionisti pubblicitari che comprano porzioni di spazio ‘virtuale’ per sponsorizzare tra gli utenti i propri prodotti esterni alla piattaforma. Sotto tale spettro di lavoro sociale in rete fanno ovviamente parte tutte le piattaforme dei social media (Facebook, Instagram, TikTok, Twitter, Snapchat), quelle che offrono prodotti di intrattenimento e streaming di contenuti audiovisivi (Spotify, YouTube, AmazonPrime, Netflix), quelle per incontri (Tinder, Grinder, Meetic, Bumble), quelle specializzate ad esempio sulla fotografia (Pinterest, Flickr) o sulla ricerca di lavoro (LinkedIn) e così via. Nel mondo accademico, esiste un acceso dibattito che si domanda se il lavoro sociale in rete vada considerato come lavoro o meno. Tra gli studi di stampo marxista, in particolare, sono presenti posizionamenti molto diversi che contendono il significato e la rilevanza del concetto di “lavoro digitale”. Riprendendo l’idea di *digital labor* con cui inizialmente si indicava prettamente il lavoro gratuito svolto in rete e investito dagli interessi del capitale (Terranova, 2000), diversi autori hanno iniziato a impiegare questo concetto anche per il lavoro nella *gig-economy* e in generale con qualsiasi tipo di occupazione nel mondo del lavoro salariato che avesse a che fare con software e dispositivi digitali (escludendo però a volte, senza apparenti ragionevoli motivi, gli operai dell’estrazione

---

<sup>92</sup> *Playbour* non è altro che la contrazione tra i termini inglesi di gioco (*play*) e lavoro (*labour*). È un’espressione nata nel mondo del *gaming*.

mineraria e quelli impiegati nelle manifatture lungo le CGV del capitalismo digitale). Una particolare rielaborazione in chiave digitale della teoria del valore di Marx è quella di Fuchs (2015) che inserisce a pieno titolo le piattaforme in una rigida classificazione del lavoro digitale: l'idea centrale è che l'attività in rete degli user, poiché è oggetto di cattura da parte del capitale, allora è lavoro. Quello di Fuchs (2014) è comunque una delle prime indagini che affrontano la complessità del lavoro digitale e che offrono una mappatura completa della produzione e dello sfruttamento lungo le CGV dell'economia digitale, che va dai lavoratori impiegati in condizioni schiavistiche nelle miniere agli user dei social media, passando per le grandi manifatture come Foxconn, l'industria dei software e le piattaforme della *gig-economy*<sup>93</sup>. Anche Casilli (2019), come abbiamo visto, usa il concetto di *digital labor*. La sua analisi, pur avvicinandosi a Fuchs, non ha come oggetto un aggiornamento della teoria del valore, quanto mira a segnalare come il *digital labor* costituisca e indichi una trasformazione morfologica del lavoro che va nella direzione di una de-antropomorfizzazione del lavoro (Antunes, 2018). Secondo Srnicek (2017, pag. 56), invece, è molto difficile parlare di lavoro nel caso dell'attività digitale sui social media in quanto ciò a cui assistiamo è, piuttosto, una dinamica parassitica di rendita<sup>94</sup> per cui le aziende estraggono valore dall'attività sociale in rete acquisendo un nuovo tipo di materia prima: i dati. E nemmeno, come sostiene Huws (2014, pag. 155), sembra possibile considerare l'attività in rete al pari del lavoro riproduttivo, dato che il valore estratto è produttivo solo per le aziende e non (sempre) funzionale ai fini della riproduzione sociale. Che si tratti o meno di lavoro, ciò che è importante evidenziare è che questo tipo di attività che occupano in maniera sempre più capillare il nostro tempo (libero e non) sono intensamente attraversate da scambi economici. Qualsiasi tipo di piattaforma produce flussi di profitto essenzialmente in un duplice modo: attraverso la vendita del proprio servizio di intermediazione e attraverso l'acquisizione e l'elaborazione di dati sui comportamenti degli user. Anche le piattaforme come Facebook o Tinder costituiscono in fin dei conti dei mercati di intermediazione tra *advertisers* (pubblicità) e utilizzatori, infatti sono anche definite anche come *advertising-based platforms* (Srnicek, 2017). In aggiunta, i dati

---

<sup>93</sup> Si tratta di quella che Fuchs (2014) definisce la *international division of digital labour* (IDDL). Alcuni paesi si specializzano in estrazione di materie prime (Congo) e in raffinazione (Tailandia), altri in manifattura e lavorazione (Cina, Taiwan e Usa), oppure concentrano e attraggono sul proprio territorio alcuni settori come l'industria di software (India).

<sup>94</sup> Intendiamo con rendita, stando a quanto sostiene Marx, il risultato di un processo di espropriazione delle condizioni di produzione e riproduzione (Vercellone, 2008). Allo stesso modo di come la formazione della rendita terriera è dovuta alla precondizione delle *enclosures*, così oggi l'appropriazione privata delle infrastrutture digitali alla base del cyberspazio e delle sue reti sociali può essere concepita come condizione di una nuova forma di rendita.

sono parte considerevole del valore estratto dall'attività sociale in rete degli user delle piattaforme (che pertanto vengono spesso definiti come *prosumer*, contrazione dei termini inglesi produttore e consumatore) e costituiscono un importante nuovo tipo di asset per le aziende.

In conclusione, insomma, la gran varietà di definizioni, dibattiti e di teorizzazioni sul *digital labour* è sicuramente segno della grande novità e della magnitudine delle trasformazioni in atto, tuttavia, ciò spesso non aiuta a fare chiarezza. A prima vista sembra problematico inserire l'attività sociale in rete su Facebook e il lavoro dei conducenti di Uber sotto lo stesso ombrello ed occorre certamente poter distinguere una piattaforma come YouTube da una come Glovo, altrimenti il rischio è quello di avere un concetto privo di significatività (Gandini, 2021). D'altro canto, l'approccio del *digital labor* offre anche una chiave di analisi irrinunciabile per osservare l'interdipendenza uomo-macchina nella digitalizzazione del lavoro così come i meccanismi di estrazione di valore che coinvolgono quella nuova importante materia prima che sono i dati che tutti concorriamo a produrre quotidianamente. In questo elaborato, dato il focus interamente rivolto al mondo del lavoro, per semplificazione si è in genere adottato il termine di *lavoro di piattaforma* inteso, al pari di altri autori (van Doorn, 2017), come equivalente al lavoro nella *gig-economy* – la cui traduzione italiana 'economia dei lavoretti' non rende giustizia a un'espressione che ha avuto molto successo nel mondo anglofono<sup>95</sup> – seguendo quindi l'indicazione di Graham e Woodcock (2020, pag. 12) che definiscono la *gig-economy* come un insieme di “*mercati del lavoro caratterizzati da contratti indipendenti che avvengono mediante, attraverso e sulle piattaforme digitali*”.

## **5.7 Piattaforme: mercati, ecosistemi, infrastrutture.**

Rimangono infine altre considerazioni e domande aperte, rispetto al ruolo e la rilevanza economici ricoperti dalle piattaforme *lean* nei mercati del lavoro: cosa sono sotto un profilo economico-organizzativo e quanta manodopera coinvolgono. Partiamo dalla questione più

---

<sup>95</sup> L'equivoco, secondo chi scrive, giunge dalla problematica traduzione di “gig” con “lavoretti”, anche se effettivamente non ne esistono di migliori in circolazione. In inglese, *gig* giunge dal lavoro dei musicisti e rimane oggi valido per indicare un processo organizzativo del lavoro remunerato sulla base della prestazione (M. Graham & Woodcock, 2020). Mentre il termine *lavoretti*, che sembra fin da subito inadatto a descrivere il lavoro artistico-musicale, più che dipingere una dinamica organizzativa, ne dà una valutazione morale di scarso contenuto e bassa specializzazione. Nella *gig-economy*, invece, coesistono settori di lavoro *low-skilled* e settori professionali specializzati.

‘semplice’, la seconda: quanti sono i *platform worker* è, finora, un dato di cui non siamo a conoscenza. Questa è la conclusione a cui giungono la maggior parte dei lavori dedicati alla *gig-economy*, tanto che anche chi ha avuto come obiettivo una mera stima numerica dei lavoratori coinvolti ha dovuto rinunciare a offrire dati precisi, limitandosi a delle supposizioni basate su calcoli statistici (Graham & Woodcock, 2020; Huws, 2019; ILO, 2021; Kässi & Lehdonvirta, 2018). A fronte della reticenza delle aziende a fornire dati trasparenti, le uniche fonti metodologicamente fondate sono quelle che giungono da *survey* e, pertanto, non possono che offrire dati indicativi (ILO, 2021). Soprattutto, però, data la complessità delle definizioni del lavoro di piattaforma, spesso gli studi non sono comparabili o scontano estreme semplificazioni, come quella di considerare come *platform worker* un individuo che nell’ultima settimana ha venduto un oggetto su eBay e uno che quotidianamente ha svolto consegne in bicicletta per UberEats. Focalizzata invece sulle relazioni di impiego, tra le prime analisi quantitative sulla *gig-economy* c’è quella dell’Istituto McKinsey (2016) che stima in Europa e Stati Uniti tra il 20 e il 30% della forza lavoro occupata come *independent contractors*, di cui ben il 15% tramite piattaforme digitali. Uno studio particolarmente dettagliato è un lavoro coordinato da Huws (2017) per misurare le proporzioni dell’economia di piattaforma in Europa nel biennio 2016-17, tenuto in considerazione anche per gli ultimi report dell’ILO (2021). Basandosi sui dati di una *survey* condotta in sette paesi, tra cui l’Italia, gli studiosi hanno rilevato sia un elevato consumo per i servizi domestici via app (dal 15% della Germania al 36% dell’Olanda, quasi il 30% in Italia) sia un’alta presenza di ingressi domestici ottenuti tramite piattaforme (dal 10% fino al massimo del 22%, proprio in Italia, hanno dichiarato di lavorare tramite piattaforma, ma si scende dal 5% in Gran Bretagna e Svezia al 12% in Italia se l’impegno è almeno settimanale). Tuttavia, questo insieme risulta ancora troppo eterogeneo, in quanto include chi via piattaforma ha la sua unica fonte di reddito e chi invece la usa con meno regolarità solo per integrare altri ingressi. La ricerca entra ancora più in dettaglio e mostra che calcolando chi ottiene più della metà dei propri introiti via piattaforma si scende, ma non di molto, passando dal 1.6% in Olanda al 5.1% in Italia (Huws, 2019; Huws et al., 2017). Numeri che per l’Italia – paese dove è assente una grande industria della *gig-economy* che è il settore del *ride-hailing* – appaiono sorprendenti, ma che sono confermati anche da altre indagini più recenti (Dazzi, 2020). Uno studio redatto dalla Fondazione De Benedetti, ad esempio, ha calcolato la presenza di oltre 700mila *platform workers* attivi nel 2017 in Italia (circa 3% degli occupati), di cui circa 10mila impiegati regolarmente come rider nelle piattaforme di *delivery* (Dazzi, 2019). In Stati Uniti e Canada le

stime sono simili, anche se lievemente inferiori, anche perché calcolate in base a parametri diversi (ILO, 2021). L'America Latina (oltre ad Asia e Africa) non è assolutamente un attore secondario nel panorama globale della *gig-economy* e, anzi, dal punto di vista numerico sembra persino più rilevante: uno studio basato su 11 grandi centri urbani latinoamericani stima che circa il 9% della popolazione è impiegato attivamente come lavoratore di piattaforma, con punte del 20% in alcune capitali (Quito e Bogotá) (ECAAF, 2019). Infine, tanto in America Latina quanto in Europa, le stime più recenti indicano che la pandemia di Covid-19 ha impattato positivamente sui numeri di lavoratori impiegati nella *gig-economy* (CEPAL/ILO, 2021; ILO, 2021; OECD, 2020).

Se le difficoltà a enumerare quantitativamente la forza-lavoro nella *gig-economy* sono innumerevoli, non meno complicato è mettersi d'accordo su che tipo di ruolo socioeconomico ricoprono le piattaforme nelle società contemporanee. La letteratura in merito è ormai pressoché sterminata (ogni quanti minuti esce un nuovo scritto sulle piattaforme?), ma generalmente ruota attorno a tre concetti impiegati per descrivere le piattaforme della *gig-economy*: quello di mercato, in particolare di *two-sided* e *multi-sided markets*, quello di ecosistema e quello di infrastruttura. In primo luogo, abbiamo visto che le piattaforme *lean* condividono alcune caratteristiche con i mercati, proprio in quanto sistemi organizzativi di intermediazione tra due o più *stakeholders*. Alcuni autori, specialmente nelle discipline economiche, quindi, identificano il ruolo economico delle piattaforme *lean* come coincidente con quello di *multi-sided markets* [mercati multi-versanti] che coinvolgono un ampio set di attori (Evans & Schmalensee, 2016) o *two-sided* se si fa più semplicemente riferimento alla coppia di attori *providers* e *requesters* (Dazzi, 2019). Tuttavia, le piattaforme più che ricalcare l'organizzazione dei mercati, appaiono come degli “spazi ibridi tra impresa e mercato” (Casilli, 2019, pag. 61). Le aziende si presentano come agenti neutrali, semplici intermediari che operano per facilitare la comunicazione tra domanda e offerta di un determinato bene o servizio, ma come abbiamo visto nei primi capitoli, finiscono col governare gli spazi di azione dei propri utenti (tanto consumatori quanto lavoratori) secondo un'organizzazione arbitraria e un'architettura tecnica fortemente asimmetrica. Tale aspetto rischia di essere occultato con una concettualizzazione delle piattaforme che le definisca come *multi-sided markets*. Così come pensare a dei mercati sfumerebbe il ruolo del nuovo modello di impresa capitalistica digitale che impone alle piattaforme spesso di comportarsi esattamente come aziende, con l'obiettivo di accrescere la competitività tramite la riduzione dei costi di produzione e la

massimizzazione delle potenzialità del *network* per raggiungere una posizione di monopolio nel proprio mercato (Srnicek, 2017).

Altri autori, invece, preferiscono impiegare il concetto di *ecologia* o *ecosistema*<sup>96</sup> per concettualizzare il ruolo socioeconomico delle piattaforme digitali (Barns, 2020a; Ceccagnoli et al., 2012). Tale approccio si focalizza sugli aspetti complementari di interdipendenza che connettono i diversi attori nell'economia di piattaforma e definisce un *platform ecosystem* come una rete in cui l'azienda proprietaria di una piattaforma incoraggia terze parti a sviluppare innovazioni complementari e dove il *network* di attori risultante manifesta significative interdipendenze (Gawer & Cusumano, 2014). L'approccio ecosistemico può funzionare bene per analizzare le dinamiche più ampie e aggrovigliate che riguardano le componenti dell'intero settore del capitalismo digitale, oppure per decifrare le interdipendenze che si snodano dentro una stessa impresa come Amazon o in un ambiente economico come quello di Apple. In quest'ultimo caso, tra il complesso set di attori coinvolti oggi nell'industria fondata da Steve Jobs (azionisti, manager, programmatori, operai, consumatori e utenti) si sviluppano interdipendenze per cui ad esempio la produzione di un prodotto manifatturiero (l'iPhone) stimola anche la ricerca e la vendita di software (le app) (Grabher & König, 2020). Il concetto di ecosistema, inoltre, coglie senza dubbio bene le dinamiche 'disperse' di estrazione di valore che fanno leva su un ambiente sociale (come quello dei social media), più che su delle catene di produzione, a partire dalla mercificazione e valorizzazione dei dati raccolti nel cyberspazio (Barns, 2020b; Ben Letaifa, 2014). Spesso, tuttavia, questo approccio si limita a evidenziare le reti di interdipendenza tra gli attori, quando invece l'idea di ecologia delle piattaforme sembra adatta anche a descrivere la sociomaterialità del mondo digitale, proprio in quanto sistema cyborg fatto delle relazioni e interazioni tra elementi viventi ed elementi non viventi. In altre parole, i *platform ecosystems* hanno il vantaggio di chiamare in causa uno spettro molto più ampio di attori che riguarda anche l'ecologia delle infrastrutture digitali (Shapiro, 2017) e che include il lavoro della natura, quello per l'estrazione delle materie prime e la lavorazione, il consumo di energia e la gestione degli scarti. Potremmo azzardare pertanto che il *platform ecosystem* indichi piuttosto l'ambiente dove si snodano e interagiscono le operazioni delle piattaforme.

Giungiamo infine all'ultimo concetto, peraltro già largamente impiegato in questa sede, usato in letteratura per descrivere le piattaforme digitali: quello di infrastruttura (Casilli

---

<sup>96</sup> Laddove intendiamo per ecologia proprio lo studio degli ecosistemi, ovvero delle interdipendenze di un insieme di elementi tra di essi e con il proprio ambiente.

& Posada, 2019; Kornberger et al., 2017; Plantin et al., 2016; Plantin & Punathambekar, 2019; Shapiro, 2017; Srnicek, 2017). Come condiviso da una sempre più ampia platea di studiosi di provenienze disciplinari diverse (Bratton, 2015; Easterling, 2016; Graham & Marvin, 2001; Rossiter, 2016; Star, 1999), nel capitalismo contemporaneo le infrastrutture rivestono un ruolo centrale nell'organizzazione dello spazio sociale ed economico, tanto da aver ispirato espressioni come *capitalismo delle infrastrutture* (Borghi, 2019) ed *era delle infrastrutture* (Steele & Legacy, 2017). Le piattaforme digitali sono infrastrutture in quanto forniscono i meccanismi invisibili ma essenziali per i flussi economici e le relazioni sociali: in tal senso sono sia infrastrutture (socio)tecniche che infrastrutture economico-organizzative. Come dispositivi tecnologici, le piattaforme sono infrastrutture tecniche basate sul management algoritmico, sul controllo protocollare e gerarchico del flusso di dati (Shapiro, 2017) e sui sistemi di feedback e valutazione: nei processi economici ricoprono perciò anche il ruolo di infrastrutture valutative (Kornberger et al., 2017) che creano ambienti di classificazione fortemente asimmetrici basati su degli standard (Fourcade & Healy, 2013). Ci sono poi alcune 'super-piattaforme' che ricoprono un ruolo infrastrutturale dello stesso cyberspazio e costituiscono il cuore dell'ecosistema digitale senza il quale le altre piattaforme non potrebbero esistere (Dijck et al., 2019): sono le GAFAM o *Big Five* (Google-Alphabet, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft) e nel caso asiatico le BATX (Baidu, Alibaba, Tencent, Xiaomi). Dall'altro lato, le piattaforme (e il loro modello) si impongono come meccanismi di organizzazione della vita sociale ed economica fino ad assumere le sembianze di infrastrutture delle nostre esperienze e della realtà stessa, ovvero del modo in cui facciamo esperienza del mondo. Se pensiamo a come piattaforme come Airbnb per il turismo o YouTube per la musica hanno ridisegnato il modello organizzativo di interi settori economici, è facile comprendere non solo come alcune sfere delle pratiche economiche e sociali si siano *piattaformizzate* sul modello di queste imprese, ma anche come queste aziende si siano ormai del tutto *infrastrutturate* nelle pratiche di consumo e negli stili di vita. Infine, come con il concetto di ecosistema, anche quello di infrastruttura ha il pregio di evidenziare il carattere intrinsecamente relazionale e reticolare delle piattaforme – le infrastrutture sono cose, ma soprattutto relazioni tra le cose (Larkin, 2013) – e i meccanismi di interdipendenza che si instaurano tra gli attori umani e non. Però, come anticipato, le infrastrutture – come strumenti materiali quanto immateriali di governo e creazione dello spazio e delle esperienze possibili nello spazio (Easterling, 2016) – consentono anche di mettere in risalto le relazioni di potere e

le asimmetrie che si manifestano nelle relazioni che veicolano, quindi di portare alla luce il lavoro occultato dietro il loro mantenimento (Gray & Suri, 2019; Kaun et al., 2020).

## Conclusione

Nel capitolo appena concluso, abbiamo visto che il passaggio verso una produzione sempre più snella e verso delle catene di lavoro e fornitura più *just in time* è un processo in corso almeno fin dagli anni Ottanta del secolo scorso e che oggi le piattaforme hanno contribuito ad accelerare ulteriormente. Il *platform business model* e le nuove tecnologie digitali e algoritmiche consentono l'organizzazione centralizzata di una manodopera e di un consumo decentralizzati che riduce tanto il costo del lavoro quanto i costi di gestione e consentono il coordinamento di una nuova divisione internazionale del lavoro che opera lungo catene globali, spesso rinforzando le vecchie traiettorie della dipendenza coloniale. La nuova architettura e grammatica del capitalismo reticolare influenzano il lavoro e i processi di soggettivazione in maniera sicuramente diversa rispetto a quando (e dove) i mercati del lavoro costituivano percorsi stabili di inclusione sociale per gli individui, come durante il capitalismo fordista nel Nord globale. Ciò che guiderà il prossimo capitolo è proprio l'analisi del metabolismo sociale delle piattaforme, ovvero il loro essere infrastrutture estrattive che, da un lato, vanno a installarsi su quei confini del capitale che caratterizzano le forme economiche informali e la riproduzione sociale e che, dall'altro, hanno come nodo fondamentale della propria capacità economica la disponibilità di un esercito di lavoratori intercambiabili. Sotto tale prospettiva, l'informalità e le diseguaglianze/vulnerabilità che caratterizzano le esperienze e i processi di soggettivazione dei lavoratori costituiscono oggi una risorsa per il capitalismo di piattaforma oltre che una lente importante per analizzare il successo globale dell'economia *on-demand*.

## Capitolo 6: Continuità e discontinuità nel capitalismo delle piattaforme

### Introduzione

Il presente capitolo prosegue l'analisi delle trasformazioni del lavoro degli ultimi decenni concentrando il focus dell'attenzione non tanto sui processi produttivi, come fatto nel precedente, quanto sui processi di accumulazione che vanno nella direzione di una crescente informalizzazione dell'economia. Ciò che oggi suggerisce il grande successo globale delle piattaforme della *gig-economy* è che i processi di accumulazione – grazie alla connettività globale consentita dalla propagazione digitale – si siano moltiplicati in forme sempre più pervasive di estrazione di valore. In questo capitolo considereremo il capitalismo proprio come una macchina estrattiva in costante trasformazione che tende a espandersi fino a inglobare l'intero mondo della vita e riprenderemo in mano alcuni strumenti concettuali, come quello dell'accumulazione primitiva, che tornano particolarmente salienti in questa fase. Le piattaforme digitali, sotto tale luce, si configurano come delle infrastrutture estrattive in grado di connettere i mondi finora ai margini dell'economia con i nuovi processi di accumulazione e con la finanza globale, ovvero che si muovono sussumendo quanto è ancora esterno ai processi di valorizzazione del capitale. È proprio questa rilevanza e riscoperta di attività e ambiti finora rimasti fuori dal dominio del mercato a costituire il segno di un macro-processo di informalizzazione dell'economia, cioè di convergenza verso un modello globale di de-istituzionalizzazione del lavoro che vede simultaneamente una crescita dell'informalità economica e della sua rilevanza anche nei bastioni delle economie occidentali. Oggi le piattaforme rappresentano sotto molti punti di vista un settore informale dell'economia, ma allo stesso tempo consentono processi di finanziarizzazione delle economie popolari e vengono spesso considerate dalle grandi organizzazioni economiche come agenti in grado di favorire la formalizzazione dei servizi offerti nel quadro della *gig-economy*. Tuttavia, attraverso il concetto di circuiti del lavoro sarà possibile evidenziare dei processi ambivalenti che sviluppano connessioni tra le piattaforme e i circuiti economici informali che permeano la quotidianità dei *platform workers*. Infine, per comprendere come i processi in questione toccano terra, verrà presentato il contributo di alcuni autori che, con una prospettiva che si sviluppa soprattutto a partire dal Sud globale, analizzano le interconnessioni tra *gig-economy*, esercito digitale di riserva ed economie informali come un assemblaggio di elementi

eterogenei che caratterizzano oggi il neoliberismo e che si riflettono anche nelle strategie di azione degli attori subalterni. Tramite il concetto di *barocco* tenteremo quindi di fornire un paradigma di comprensione che considera il mondo dell'informalità come una struttura di possibilità dove si possono mescolare logiche apparentemente inconciliabili e che permette di comprendere il successo delle piattaforme in un'ottica globale evitando di lasciarsi persuadere dalle letture eurocentriche sull'uberizzazione del lavoro. Allo stesso tempo, tale concetto consente anche di evitare le letture vittimizzanti sui processi di esclusione e di osservare il ruolo attivo degli attori nel delineare le proprie strutture di possibilità.

## 6.1 Pensare il capitalismo

*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, pag. 164).

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. Nel modo di produzione capitalista – Marx usa questa espressione invece di capitalismo – tutto diventa merce e l'illimitatezza della produzione si autonomizza. La forma merce è l'inizio del primo tomo de *Il Capitale*, perché è la merce la cellula primaria che costituisce il capitalismo. Il vero soggetto sono le merci, gli uomini sono unicamente mediatori delle merci, oppure merci essi stessi in forma di forza-lavoro. Nel capitalismo, tutto è potenzialmente mercificato, tutto può diventare una *cosa* e un oggetto di scambio perché ogni cosa può essere candidata alla condizione di merce (Appadurai, 2014). E il capitalismo non è che un movimento di estensione sempre più intensa della forma merce, fino al punto che la merce diviene unico linguaggio che l'uomo è capace di usare. L'ecosistema sociale viene gradualmente colonizzato in tutti i suoi ambiti e laddove possibile trasformato in merce, con il risultato che in maniera crescente “*le interazioni umane appaiono intimamente compenstrate dalla logica del capitale*” (Aronowitz, 2006, pag. 61). Il mondo è interamente sussunto dal capitale fino al punto che il capitalismo vive in simbiosi con le

nostre esperienze e diventa come l'aria che respiriamo: nel realismo capitalista è l'unico sistema sociale possibile, *there is no alternative* (Fisher, 2018). Questo è il percorso che il capitalismo ha intrapreso fino ad oggi e per questo motivo l'analisi di Karl Marx sulle contraddizioni del capitalismo rimane una lente imprescindibile tanto per osservare la realtà contemporanea, quanto per rilevarne contraddizioni e frizioni. Nel lavoro di Marx possiamo rintracciare alcuni passaggi nell'analisi del capitalismo che oggi tornano particolarmente salienti per comprendere il metabolismo delle piattaforme digitali, il loro successo e la loro rapida proliferazione a livello globale. Termini comunemente impiegati nelle letterature (neo)marxiste come 'sussunzione', 'accumulazione originaria', 'cattura' e 'traduzione' sono concetti che appaiono adatti a descrivere le (nuove) modalità con cui i processi di accumulazione si muovono oggi oltre i confini dei meccanismi di estrazione di valore tradizionali e, nello specifico, nel mondo delle piattaforme, del capitalismo digitale e dei *big data*. Ed infatti, è molto comune imbattersi in studi e ricerche che utilizzano proprio questa cassetta degli attrezzi marxiana per analizzare il lavoro digitale.

Innanzitutto, Marx analizza il processo che porta dalla sussunzione formale alla sussunzione reale del lavoro al capitale tramite cui il capitalismo tende gradualmente a inglobare l'intero mondo della vita umana (Chicchi, 2019). Marx (1980) nel *Capitale* utilizza il concetto di sussunzione formale nel caso dell'estensione del rapporto capitalistico a forme di lavoro a domicilio: grazie all'introduzione delle macchine a cucire, ad esempio, viene industrializzato e modernizzato il lavoro domestico, anche di donne e minori. La sussunzione formale fa sempre da battistrada a quella reale poiché ne costituisce in qualche modo la condizione; in altre parole, è ciò che ha a che fare con ciò che è ancora 'fuori' dal capitalismo (Mezzadra & Neilson, 2019). Come vedremo, le piattaforme coincidono sotto alcuni aspetti a processi di sussunzione formale poiché agiscono "*quando il capitale si confronta con la necessità di aprire a nuovi spazi per la sua valorizzazione e la sua accumulazione, anche in condizioni che non possono essere descritte come non capitalistiche*" (ivi, pag. 112). Il funzionamento embrionale del processo di espansione del capitale va rintracciato però nelle forme di accumulazione originaria il cui classico esempio sono le *enclosures*, ovvero le prime recinzioni con cui si erano affidati terreni comuni alla proprietà privata della borghesia mercantile inglese durante il XVIII secolo. Tale processo, che per Marx vede anzitutto la separazione del lavoratore dai mezzi di produzione, tuttavia, non va fatto risalire solo alla preistoria del capitalismo poiché ha costantemente – e ancor di più oggi – rappresentato un

passaggio chiave nel meccanismo espansivo del capitale. Come suggeriscono Borghi, Dorigatti e Greco (2017, pag. 49), infatti:

Quel processo di «accumulazione originaria» non va pertanto relegato negli angoli più remoti della nostra storia o, come è stato spesso fatto, identificato come l'eterno presente dei paesi in via di sviluppo: esso costituisce semmai il nostro stesso orizzonte di vita, il processo per cui – anche su scala quotidiana e individuale – la logica astratta del capitale incontra [...] le diversità e le molteplicità delle forme di vita (e di lavoro) concrete.

Sotto la luce dell'accumulazione originaria, la dinamica espansiva del capitale risulta come un continuo lavoro di traduzione del mondo nel linguaggio astratto del capitale e di cattura delle attività umane. La traduzione, fondamentale per quella storica “*transizione al capitalismo*”, non è altro che l'operazione che traduce “*i diversi mondi della vita [...] nelle categorie del pensiero illuministico proprie della logica del capitale*” (Chakrabarty, 2004, pag. 103), ma non è affatto un processo storico compiuto né mai completamente portato a termine: se pensiamo al mondo digitale, ad esempio, abbiamo già discusso di come le aziende si spendono per tradurre le attività digitali in lavoro e dati da cui estrarre un surplus. Soprattutto a seguito dei momenti di crisi, i processi di accumulazione originaria 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 & Neilson, 2013, 2019). Pertanto, l'accumulazione originaria non può essere confinata né al passato né ai contesti di sottosviluppo, poiché continua a costituire un importante motore per i processi di valorizzazione del capitale. Questo è in particolare quanto da tempo sostengono i *post-colonial studies* quando si afferma la “contemporaneità del non contemporaneo”,<sup>97</sup> ovvero quella compresenza nel presente di elementi della preistoria della modernità che sfida ogni retorica sulla linearità del progresso e sulla concezione evolucionistica dell'economia e del capitalismo (Borghi et al., 2017; Chakrabarty, 2004). Quanto sosteniamo 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,

---

<sup>97</sup> In questa espressione è ben percepibile l'intento di abbandonare ogni storicismo sul capitale. Come scrive Chakrabarty (2004, pag. 327): “Criticare lo storicismo in tutte le sue declinazioni significa disimparare a pensare la storia come un processo di sviluppo in cui ciò che è possibile si attualizza tendendo a un solo futuro. Significa, in altre parole, imparare a pensare il presente - l'«adesso» che abitiamo in quanto soggetti parlanti - come irriducibilmente non-uno”.

relazionali, cooperative e riproduttive – finora marginali per i processi di valorizzazione. Come vedremo in seguito, 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. Negli ultimissimi decenni, grazie anche alle nuove tecnologie digitali, le logiche predatorie della finanza globale e dei processi di valorizzazione (e speculazione) finanziaria in alleanza con i sistemi politici di governo hanno impresso una decisa accelerazione nell’espansione dei processi di accumulazione oltre i confini del mercato e della fabbrica (fordista). Come sostiene Gallino (2011, pag. 12), infatti:

La mega-macchina del finanzcapitalismo è giunta ad asservire ai propri scopi di estrazione di valore ogni aspetto come ogni angolo del mondo. Un simile successo [...] è dovuto a una politica che ha identificato i propri fini con quelli dell’economia finanziaria, adoperandosi con ogni mezzo per favorire la sua ascesa.

Per alcuni studiosi, la grande trasformazione del capitalismo dagli anni Ottanta a oggi (quello che in questa sede abbiamo descritto come il progressivo passaggio a una società industriale del rischio, ma che secondo la vulgata comune è spesso definito come post-fordismo) è stata anzitutto il segno di questa profonda riarticolazione dei processi di accumulazione – dovuta soprattutto alla finanziarizzazione dell’economia – più che soltanto a un processo di razionalizzazione dei processi produttivi (che abbiamo descritto in dettaglio nel capitolo precedente) (Salento, 2012). Senza alcun dubbio questo tipo di riarticolazione dei processi di accumulazione fondata sulla valorizzazione finanziaria del capitale e sull’espansione delle relazioni di mercato è un elemento distintivo delle operazioni economiche delle piattaforme impegnate sul fronte della finanziarizzazione delle informalità urbane e delle economie popolari, come si vedrà tra poco (Gago, 2014).

Dunque, il capitalismo, tutt’altro che un mero regime economico, è innanzitutto un sistema sociale e pertanto come tale va studiato: 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, quindi, in altre parole, nella costante dialettica tra processi di *embedding* e *disembedding* che coinvolgono 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, riassumendo, è proprio da intendersi come la capacità di trasformare e riadattare continuamente i propri apparati di estrazione di valore: il mutamento, pertanto, è una delle caratteristiche salienti del capitalismo (Chicchi, 2019; Mezzadra & Neilson, 2013) poiché il capitalismo non è altro che un organismo in continua trasformazione (Marx, 1980). Nella società post-salariale odierna, il meccanismo di riproduzione del capitale non è più ancorato solidamente alla sussunzione del lavoro al capitale e pertanto soltanto al plusvalore generato dal lavoro salariato, ma tale meccanismo si espande oltre i confini del lavoro – o meglio, espande il lavoro stesso e lo moltiplica (Mezzadra & Neilson, 2013) – trovando nelle sfere della cooperazione e riproduzione sociale nuovi terreni di accumulazione e di mercificazione. È ciò che, ad esempio, abbiamo sottolineato come elemento cruciale del lavoro digitale dove si moltiplicano i livelli di estrazione di valore, a partire dal profitto generato sulla mercificazione dei *big data*. A modificarsi in questa fase sono anche i meccanismi dello sfruttamento che si fanno talvolta più subdoli e opachi, ma che sanciscono il dominio delle soggettività al capitale in senso più ampio e in maniera diversa dall'epoca fordista. È ciò che osserveremo in particolare nei processi di soggettivazione nella *gig-economy* che mirano proprio ad imprimere sui lavoratori la figura dell'imprenditore-di-sé-stesso per trasferire su di essi i rischi di produzione e le incertezze del mercato. Il capitalismo, per concludere, può essere definito come un sistema sociale storicizzato che riguarda la relazione tra economia e società. Riferirsi alla società capitalista oggi significa guardare con occhio critico alle conseguenze prodotte con l'estensione dei principi di mercato in ambiti e contesti di relazioni sociali non-capitaliste. Basti pensare a espressioni come 'debiti' e 'crediti' impiegati nel mondo della pubblica istruzione, concetti come quello di capitale umano<sup>98</sup>, o strumenti come il mercato azionario delle emissioni, per comprendere come la forma merce si assolutizzi nelle società capitaliste e rivoluzioni le strutture della coesione sociale. L'espansione del mercato in ambienti finora rimasti incolumi, infatti, scoperchia i rischi del progressivo processo di sussunzione totale della vita sociale al sistema capitalistico e rappresenta un pericolo che va politicamente contrastato (Streeck 2012). Oggi, a richiederlo con ancora più impellenza è la società dei *big data* e degli algoritmi che tendono a governare le nostre vite.

---

<sup>98</sup> Per inciso, il termine *capitale umano*, che a priva vista potrebbe sembrare una voce negli elenchi contabili degli schiavisti, viene in realtà coniato e utilizzato pubblicamente per la prima volta da Stalin.

L'impiego di tecnologie digitali in sempre più ambiti della vita sociale, invece di distribuire benessere, democraticizzare le informazioni o di liberarci dalla fatica del lavoro, se sposato alla logica del profitto accelera meccanismi di sfruttamento e discriminazione, acuisce le diseguaglianze e riscopre persino forme di lavoro servile.

## 6.2 Piattaforme estrattive

La dinamica di espansione del capitale discussa nel precedente paragrafo, come già anticipato risulta oggi cruciale per comprendere a pieno il ruolo e la recente crescita delle grandi aziende proprietarie delle piattaforme digitali che offrono impiego e servizi negli spazi urbani pressoché in ogni angolo del pianeta. Secondo Srnicek (2017), le piattaforme digitali rappresentano anzitutto un nuovo modo di accumulazione del capitale, fondato su quel *hyper-outsourced model* che abbiamo descritto in precedenza e sull'estrazione di valore verso ambiti e attività non (completamente) soggetti al rapporto capitalistico. Ovvero, ciò che intendiamo sostenere qui 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 (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019, pag. 27).

Le piattaforme possono crescere solo sussumendo nuovi ambienti economici e sociali che stanno sulle frontiere del capitale (Mezzadra & Neilson, 2013), 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 & 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 VC 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<sup>99</sup>. 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.<sup>100</sup> Nel corso degli anni Uber espande la propria attività in altri settori, ricorrendo spesso ad acquisizioni, come il *food delivery* (UberEats, Postmates e l'indiana Zomato), la *sharing-mobility* (Jump), ma anche la logistica industriale (UberFreight) e persino i trasporti privati in elicottero (Uber Copter, al momento attivo solo nella tratta tra Manhattan e il JFK International Airport a New York)<sup>101</sup>. 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 quali in Europa e America Latina, ma diversi anche in Africa e Asia<sup>102</sup>. 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. 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<sup>103</sup>. Taskrabbit è una celebre

---

<sup>99</sup> 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 20/10/21). Nonostante il successo avuto altrove, in Italia la piattaforma tedesca non sembra avere preso piede.

<sup>100</sup> Dalle dichiarazioni di Uber: [www.businesswire.com/news/home/20210804005979/en/Uber-Announces-Results-for-Second-Quarter-2021](http://www.businesswire.com/news/home/20210804005979/en/Uber-Announces-Results-for-Second-Quarter-2021) (Consultato il 04/11/21).

<sup>101</sup> Dal sito di Uber: [www.uber.com/blog/new-york-city/uber-copter/](http://www.uber.com/blog/new-york-city/uber-copter/) (Consultato il 04/11/21).

<sup>102</sup> Per una ricognizione sulla rapida crescita globale di Glovo: [www.standardmedia.co.ke/business/news/article/2001311396/new-delivery-app-to-rock-market](http://www.standardmedia.co.ke/business/news/article/2001311396/new-delivery-app-to-rock-market) (Consultato il 04/11/21).

<sup>103</sup> 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](http://www.theguardian.com/global-development/2021/apr/25/deliveroo-tech-delivery-restaurant-service-dark-kitchens) (Consultato il 04/11/21).

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. Oggi, grazie alla *partnership* con il gruppo Ikea la piattaforma californiana ha annunciato di estendere le sue operazioni anche nell'Unione Europea<sup>104</sup>. 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)<sup>105</sup>. 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 *ride-hailing*) e inaugurando nuovi settori produttivi (Zhao, 2019). Nel sud-est asiatico è presente invece un'altra super-piattaforma, Grab, che nasce nel 2012 in Malaysia e opera oggi in oltre 400 città offrendo un ampio set di servizi della *last-mile logistic* [logistica dell'ultimo miglio], che comprende passaggi in moto (GrabBike), consegne a domicilio (GrabExpress), *carpooling* (GrabHitch), catene di cucine 'fantasma' (GrabKitchen) e un ulteriore lunga serie di altri servizi, come software di messaggistica istantanea e sistemi di pagamenti *cashless* (grazie a una *partnership* con Mastercard). Un'altra azienda simile è Ola Cabs, nata e cresciuta in India, che offre servizi di *ride-hailing* e *delivery* oggi anche negli altri paesi del *Commonwealth* come Australia, Nuova Zelanda e Gran Bretagna<sup>106</sup>. Il modello di queste imprese della *last-mile logistic* 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 nettamente dominato da Rappi, azienda di consegne leader del settore, nata nel 2015 in Colombia e attiva in oltre 200 città in America Latina (De Stavola, 2020). Come nel caso di Uber per il caso occidentale e Didi, Ola o Grab in quello asiatico, anche Rappi viene spesso considerata una *SuperApp* nel proprio sub-continente per la grande capacità di espansione che la contraddistingue: l'azienda colombiana ha recentemente persino inaugurato

---

<sup>104</sup> Il sito della piattaforma annuncia l'operatività di TaskRabbit anche in Germania, Francia, Spagna, Portogallo e Italia: [www.taskrabbit.com/#locations](http://www.taskrabbit.com/#locations) (Consultato il 04/11/21).

<sup>105</sup> I dati sono quelli annunciati dalla stessa azienda nel 2018: [www.reuters.com/article/technologyNews/idCAKBNI](http://www.reuters.com/article/technologyNews/idCAKBNI) (Consultato il 04/11/21).

<sup>106</sup> Per una trattazione completa sul capitalismo delle piattaforme digitali in India e Asia meridionale si rimanda al volume a cura di Athique e Parthasarathi, *Platform Capitalism in India* (2020).

una propria piattaforma di streaming di contenuti audiovisivi (Rappi Entertainment) e da tempo offre un grande set di lavori informali (Rappi Favor) attraverso cui gli utenti possono trovare tramite l'app una persona per portare a spasso il cane, per innaffiare il prato, per fare un acquisto o per andare a prelevare dei contanti allo sportello in sicurezza – in pratica affitta una persona a tempo visto che, come è scritto sul sito della piattaforma: “*Rappi ha una meravigliosa sezione chiamata RappiFavor, dove per una piccola somma di denaro hai a disposizione il servizio di un RappiTendero per un'ora*”<sup>107</sup>.

Per riassumere, ciò che evidenziano gli esempi riportati 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 (Cingolani, 2021; Huws, 2016; Marrone, 2019). Il cuore economico delle super piattaforme di lavoro on-demand risiede principalmente nei prodotti della *last-mile logistic* che offrono servizi fondamentali alla logistica urbana 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<sup>108</sup>. 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 lavoro informale e in nero (Biasi, 2018). Insomma, con le piattaforme digitali la *last-mile logistic* 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. Ci sono due

---

<sup>107</sup> Dal blog ufficiale di Rappi: <https://blog.rappi.com/que-es-rappifavor/> (Consultato il 05/11/21).

<sup>108</sup> 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 (2021) sui *boda boda* (moto-taxi) in Uganda.

elementi chiave in questa riarticolazione dei processi di accumulazione fondati sull'espansione del capitale verso le aree economiche informali e sull'estrazione di valore operati dalle piattaforme: 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). Intendiamo 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, pag. 14). Questa logica è infatti introiettata nel modello di impresa delle piattaforme intermedie di servizi che, come abbiamo visto nel capitolo precedente, 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, pag. 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.<sup>109</sup>

---

<sup>109</sup> Secondo Gago (2014, pag. 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'antiorità 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.

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), quanto soprattutto in una concezione estesa di estrattivismo che riguarda l'intero mondo sociale (Gago & Mezzadra, 2017) – definiamo le piattaforme – la cui stessa terminologia e natura rimanda proprio agli impianti di estrazione di risorse naturali, come gas o petrolio – come delle infrastrutture estrattive in grado di connettere i mondi finora ai margini dell'economia con i nuovi processi di accumulazione e con la finanza globale.

### **6.3 Informalizzazione dell'economia**

L'ipotesi che guida questo capitolo dell'elaborato 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 discusso nel capitolo precedente, 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 lungo che le CGV 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, 2011) narra innanzitutto di una trasformazione che ha svuotato il lavoro del suo significato sociale fino a spezzare irrimediabilmente il legame politico e istituzionale tra lavoro e cittadinanza sociale (Beck, 2000b; 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 & van der Linden,

2014). Ciò che Castells e Portes scrivono nel 1989 nell'introduzione a uno dei più celebri contributi sociologici sull'economia informale, oggi risuona quasi profetico se si pensa alle piattaforme della *gig-economy*:

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 & Portes, 1989, pag. 11).

Tale analisi risale a oltre trent'anni fa, eppure sembra descrivere ancora oggi un processo in atto nel mercato del lavoro, accelerato dall'avvento della digitalizzazione. Inoltre, tali parole rendono evidente che l'informalità nella sociologia economica sia un concetto mutante e fortemente ancorato al proprio contesto storico, in quanto ciò che in precedenza era considerato a tutti gli effetti appartenente al settore informale, il lavoro atipico ad esempio, successivamente viene formalizzato e si erge a norma per le imprese. Alcuni autori sostengono che, alla luce delle trasformazioni dei mercati del lavoro degli ultimi decenni e della proliferazione del lavoro flessibile, una netta distinzione tra settore formale e informale, più che anacronistica, risulta oggi essenzialmente incompatibile con la realtà (Huws, 2016). L'economia informale è effettivamente un fenomeno dinamico attorno al quale ruotano mondi e sistemi economici totalmente differenti, eppure dopo quasi cinquant'anni dalla sua prima concettualizzazione è ancora un argomento di attualità (Chen & Carré, 2020; Coletto, 2019; Routh & Borghi, 2016b). È un mondo apparentemente banale e scontato, ma anche straordinariamente complesso. È un fenomeno lontano dai riflettori nelle società iper-industrializzate, eppure anche le nostre metropoli sono ricche di attività informali che agiscono più o meno discretamente nel tessuto sociale urbano. Esprime forme di sfruttamento, ma anche possibilità per l'emancipazione. Il mondo dell'informalità è, soprattutto, un eterogeneo universo dove possiamo trovare incluso sotto lo stesso ombrello lavoro domestico, commercio ambulante, lavoro dipendente in nero, sub-appalti, piccoli lavori artigiani, forme di auto-sussistenza e auto-produzione, servizi alla persona, bracciantato agricolo, lavoratori a

giornata, forme di scambio alternative, baratto e una lunga serie di altre attività in cui spesso si mescolano forme di autoimprenditorialità diffusa, sfruttamento dell'impiego dipendente, riproduzione domestica e solidarietà comunitaria. Molte delle ambiguità legate al concetto di informalità economica possono essere imputabili alla confusione spesso creata dal binomio formale-informale e, pertanto, occorre innanzitutto fare un minimo di chiarezza<sup>110</sup>. La nascita del concetto di informalità economica è attribuita a un antropologo, Hart (1973), che alla fine degli anni Sessanta ha studiato le economie di sussistenza delle popolazioni rurali migrate nella capitale del Ghana, portando a galla un set di pratiche e strategie di sopravvivenza che si muovevano al di là delle statistiche ufficiali e del controllo dello stato. Tuttavia, nonostante il dinamismo e la profondità dell'analisi dell'antropologo inglese, le grandi organizzazioni economiche mondiali come l'International Labour Office (che, peraltro, aveva finanziato la stessa ricerca di Hart) accolsero in quegli stessi anni una definizione che sostanzialmente associava l'informalità a forme di sottosviluppo, per cui alte percentuali erano considerate come un segno di arretratezza e debolezza delle economie nazionali. A partire dal rapporto sul Kenya dell'ILO (1972), successivamente anche altre grandi organizzazioni internazionali come *World Bank*, OCSE, PREALC e FMI iniziarono a classificare l'informalità, sostanzialmente, come un sintomo del sottosviluppo delle economie meno avanzate del pianeta o, persino, come segno distintivo delle 'culture della povertà' (cfr. Lewis, 1974). Tuttavia, a partire dalla seconda metà degli anni Ottanta molti importanti studi sul settore informale hanno iniziato a riguardare anche i paesi più industrializzati dove il lavoro non registrato, pur in proporzioni minori, continuava a costituire un'importante fetta degli scambi economici (Portes et al., 1989; Sassen, 1994, 1997). Le più diffuse e riprodotte definizioni sociologiche di economia informale la specificano per difetto, ovvero illustrandone principalmente le differenze con il settore informale propriamente detto. Per citare alcune tra le più celebri, Feige (1990, pag. 990) che definisce l'informalità come l'insieme di "*quelle azioni degli agenti economici che non aderiscono alle regole istituzionali stabilite o si vedono negate le loro protezioni*", Castells e Portes (1989, pag. 12) che individuano come informali tutte le attività di guadagno che "*non sono regolate dalle istituzioni della società in ambienti legali e sociali dove attività simili sono regolate*" e Bagnasco (1986, pag. 18) che in maniera

---

<sup>110</sup> In letteratura, nella maggior parte dei casi, si escludono dal concetto di informalità le attività condotte nelle economie criminali propriamente dette. Difatti molti autori aggiungono l'ulteriore dimensione della *legittimità* nel categorizzare le economie informali, presente anche nei primi lavori sull'informalità (Hart, 1973). Tuttavia, anche l'economia criminale è interconnessa tanto all'economia informale quanto a quella formale (Castells & Portes, 1989; Zhao, 2019).

simile le definisce come “*un insieme eterogeneo di processi di produzione e di scambio di beni e di servizi che si sottraggono a uno o più elementi che caratterizzano l'economia formale*”. È proprio perché esiste un'economia formale, ovvero un framework istituzionale dell'azione economica, che si può parlare di una informale e che, pertanto, questa viene comunemente definita in negativo, ossia in base a ciò che non è. In aggiunta, di conseguenza, ogni variazione dei confini istituzionali della regolazione economica produce un aggiornamento della relazione formale-informale<sup>111</sup> (Castells & Portes, 1989).

Rispetto all'interpretazione del fenomeno, si distinguono generalmente tre scuole diverse di analisi dell'economia informale che prendono il nome di approccio dualista, legalista e strutturalista. L'approccio *dualista* è quello che emerge soprattutto dai report delle grandi organizzazioni economiche internazionali che considerano l'economia informale come un settore separato da quello formale (ILO, 1972). L'informalità segna l'arretratezza delle economie in via di sviluppo e, pertanto, è destinata a scomparire con l'espandersi del mercato; il ruolo delle istituzioni deve quindi concentrarsi sulla formalizzazione delle economie sommerse. L'approccio *legalista*, invece, pur condividendo l'idea di una separatezza tra i due mondi formale e informale, adotta un punto di vista radicalmente diverso. Secondo il principale ispiratore di questa scuola di pensiero di matrice neoliberista, Hernando De Soto (1987), l'informalità è da intendersi come un mercato sommerso in cui gli individui – nella forma di microimprenditori – scelgono di agire per aggirare i costi della regolazione statale, al fine di abbassare i costi e incrementare i profitti delle proprie attività. La scuola legalista, quindi, celebra il dinamismo micro-imprenditoriale delle economie informali urbane e allo stesso tempo imputa la causa della loro incidenza a regolazioni fiscali ed economiche troppo stringenti<sup>112</sup>. La terza scuola di pensiero presente nella sociologia economica, l'approccio *strutturalista*, si distingue dagli altri che vedono formale e informale come due sfere separate dell'attività economica. Questo approccio – diffuso in particolare tra gli studiosi di ispirazione marxista come dai teorici della dipendenza e delle CGV – sottolinea sulla base di evidenze empiriche (più che su statistiche ufficiali) che l'economia informale non è affatto un settore

---

<sup>111</sup> In tal senso emerge ciò che Castells e Portes (1989) hanno descritto come i confini mutevoli dell'informalità che caratterizzano la ‘geografia variabile’ della relazione formale-informale.

<sup>112</sup> La tesi formulata da De Soto nel saggio “*El otro sendero. La revolución informal*” (1987) è che i paesi latinoamericani vedano maggiore presenza di informalità a causa di leggi nazionali regolatorie troppo stringenti che limitano la possibilità imprenditoriale dei singoli nell'economia formale. La prova empirica apportata dall'economista peruviano è una comparazione piuttosto dogmatica tra la Florida (Usa) e il Perù. In poche parole, dato che nel contesto statunitense lo stato lascia più margini all'azione economica individuale, la maggiore presenza di informalità in Perù è da imputarsi all'eccessiva regolazione economica da parte delle politiche nazionali.

stagno e rigidamente separato dall'economia formale, ma che anzi tra i due mondi da sempre esistano forti connessioni e dipendenze reciproche (Borghini, 2016; Chen, 2007; Coletto, 2013; Neuwirth, 2012; Portes et al., 1989; Portes & Haller, 2010; Sassen, 1994; Williams & Nadin, 2012). I numerosi contributi ascrivibili a tale prospettiva evidenziano il ruolo dell'informalità nello sviluppo capitalistico, sottolineando spesso come il lavoro non registrato, il lavoro domestico, la produzione su piccola scala e il commercio informale siano subordinati a più ampi processi produttivi formali con l'obiettivo di ridurre i costi, incrementare la produttività e garantire flessibilità alle imprese<sup>113</sup>. Tale approccio risulta indispensabile per osservare in particolare la tensione tra i processi di informalizzazione e formalizzazione che agiscono nel capitalismo delle piattaforme, cioè di come il capitale agisca simultaneamente inglobando nuovi ambienti economici informali e de-istituzionalizzando i mercati del lavoro tradizionali. Pertanto, l'informalità non può essere considerata come un fenomeno residuale delle economie meno avanzate; anzi, in maniera crescente segna il capitalismo contemporaneo lungo le catene di produzione, sia come risultato e prodotto delle CGV sia come fondamento e presupposto della loro organizzazione (Phillips, 2011). Oggi tutte le grandi istituzioni economiche sono concordi che l'informalità è nuovamente una voce in cima alle agende politiche e che, 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' dei mercati del lavoro che avrebbero riguardato anche il Nord globale (Beck, 2000b; Breman & van der Linden, 2014). Scrivono Breman e Van der Linden (2014, pag. 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

---

<sup>113</sup> Ad esempio, spesso le aziende dell'economia formale si servono dei circuiti informali per vendere e diffondere i propri prodotti. Alcune imprese vedono gran parte delle proprie vendite commerciali svolte attraverso canali informali, come venditori porta a porta, mercati all'aperto e *street-vendors*. Persino il settore della contraffazione e pirateria può rappresentare per le imprese multinazionali una risorsa importante per analizzare i comportamenti di consumo (Neuwirth, 2012).

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 Beck (2000, pag. 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 un 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 – sinonimo in Beck di brasilianizzazione<sup>114</sup> – è allora un “*futuro appena iniziato in Occidente*” (ivi, pag. 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, pag. 141) rende di conseguenza necessario fare uno “*sforzo 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)<sup>115</sup> o dove ci si aspettava che sarebbe scomparsa con l'avanzare dell'industrializzazione (Sud globale) (Castells & Portes, 1989, pag. 15). Pertanto, i capisaldi del fordismo, della società del pieno impiego e del *welfare state*, sembrano costituire non uno standard, ma un'eccezione nella traiettoria storica del capitalismo (Breman & van der Linden, 2014). 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 occidentale di sviluppo economico.

In sintesi, l'informalità (e l'informalizzazione) non deve quindi essere un concetto teso a tracciare un confine tra due settori economici distinti, quello formale e quello informale, ma

---

<sup>114</sup> Beck (2000) utilizza il termine di brasilianizzazione dell'Occidente poiché vedeva nei mercati del lavoro latinoamericani (e in particolare in quello brasiliano) una forte tradizione strutturale di informalità economica. Nonostante Beck tenti in qualche modo di de-colonizzare il proprio sguardo, l'espressione “brasilianizzazione” è stata criticata nel contesto latinoamericano in quanto replica un punto di vista evidentemente eurocentrico (Reyna, 2018).

<sup>115</sup> 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 Recommendations*) dell'UE – ha inserito una serie di strategie per contrastare il lavoro sommerso (PNRR, 2021).

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 pressoché 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 una 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, pag. 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 necessario 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 & Nadin, 2012)<sup>116</sup>. Ciò che emergerà dall'analisi empirica è proprio questa commistione di elementi e di forze che agiscono a cavallo tra formalizzazione e informalizzazione che contraddistinguono il lavoro nel capitalismo delle piattaforme. Sotto

---

<sup>116</sup> La definizione di *continuum* che forniscono Williams e Nadin (2012, pag. 7) è necessaria per riconoscere “*la fluidità senza confini e senza soluzione di continuità delle pratiche lavorative su uno spettro che va dal completamente formale al completamente informale*”.

tale luce, allora, occorre anche evitare di considerare in maniera troppo rigida la separazione tra i ‘dentro’ e i ‘fuori’ del capitale,<sup>117</sup> cioè di andare oltre quel doppio movimento polanyiano che – non tanto nell’opera di Polanyi (1957), quanto più in chi ha rielaborato la sua teoria sulla grande trasformazione – risulta limitato nel descrivere il terreno del lavoro di piattaforma che, come vedremo, vede esisti controintuitivi nella tensione tra formalizzazione e informalizzazione e tra mercato e società. Ovvero, i processi di *disembedding* operati tramite la finanziarizzazione e piattafomizzazione delle informalità urbane e i processi di *re-embedding* con l’informalizzazione del lavoro non solo coesistono e si compenetrano a vicenda, ma danno esiti contraddittori e ambivalenti in termini di emancipazione ed *agency* per gli attori coinvolti, per cui il lavoro digitale veicolato dalle piattaforme (*disembedded*) può anche apportare dei miglioramenti rispetto a certe caratteristiche del lavoro informale (*embedded*). Viceversa, alcune forme socialmente radicate di diseguaglianza e sfruttamento del lavoro, come abbiamo già visto nel caso del caporalato, possono trovare nuovo nutrimento nei nuovi mercati del capitalismo digitale. Questi processi verranno messi al vaglio della prova empirica nei prossimi capitoli.

#### **6.4 Circuiti informali delle piattaforme**

Riassumendo quanto osservato finora, possiamo affermare che il rapporto tra digitalizzazione e informalità nelle piattaforme di servizi on-demand si addensa attorno ai concetti di finanziarizzazione dell’informalità urbana (in quanto le piattaforme digitali si presentano come agenti in grado di far emergere dal sommerso i settori tipici delle economie informali urbane) e informalizzazione economica (per sottolineare il processo di deistituzionalizzazione e moltiplicazione del lavoro che prosegue almeno dagli anni Ottanta). Quello che ora ci interessa porre in evidenza è analizzare in dettaglio il rapporto tra sfera digitale e sfera informale. Quanto emerge dall’analisi empirica è che la digitalizzazione da un lato favorisce la formalizzazione degli scambi economici, ma dall’altro alimenta anche 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, pag. 12). Uno dei casi più emblematici è sicuramente quello di Airbnb: con la crescita di piattaforme di

---

<sup>117</sup> In tal senso, l’idea qui proposta si avvicina a quanto sostiene Huws (2014, pag. 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.

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 (Guttentag, 2015). Inoltre, l'informalità trova nuova linfa anche nei mercati dei servizi paralleli ad Airbnb, come pulizie e gestione degli arrivi, spesso affidate dagli *host* a degli intermediari informali. La stessa commissione europea è dovuta intervenire 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 turistico sommerso e un'irrimediabile crisi del settore alberghiero formale (Williams & Horodnic, 2017)<sup>118</sup>.

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 et al., 2020) – quanto da quelli di matrice neoliberista – si pensi alla prima Missione del PNNR 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

---

<sup>118</sup> 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] [https://www.adnkronos.com/airbnb-sigla-accordo-con-anci-raccogliera-imposta-soggiorno-in-tutta-italia\\_6GAuywWnrO4gZEIEEXbLNRY](https://www.adnkronos.com/airbnb-sigla-accordo-con-anci-raccogliera-imposta-soggiorno-in-tutta-italia_6GAuywWnrO4gZEIEEXbLNRY) (Consultato il 11/11/2021). [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](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 11/11/2021).

finanziarie, *think-thank* e, ovviamente, delle aziende leader dei sistemi di pagamenti elettronici (come Visa, PayPal 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 (Chacaltana et al., 2018; FORELAC, 2014; ILO, 2021; Klapper et al., 2019; OECD et al., 2020). Un report finanziato da Visa propone una serie di linee guida ai *policymakers* in cui, senza mezzi termini, si sostiene che la digitalizzazione e l'inclusione finanziaria costituisca nient'altro che un efficace mezzo per rinforzare le misure punitive di contrasto all'economia informale e all'evasione fiscale (Kearney, 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 una serie di *policy guides* 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). 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 informali e facilitando i processi di registrazione delle piccole imprese commerciali (FORELAC, 2014; GPFI, 2018; ILO, 2021; Kearney, 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 piattaformaizzazione 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

& Parthasarathi, 2020; Lakemann & Lay, 2019; OECD et al., 2020; Randolph & Galperin, 2019). Anche l'OECD (2020, pag. 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<sup>119</sup>.

A questo coro di voci si è anche recentemente aggiunta quella di Hernando De Soto, il padre dell'approccio legalista e autore del celebre libro *“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 piattaforma 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<sup>120</sup>.

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 allo stesso tempo 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”*<sup>121</sup>. Anche tra gli stessi documenti già citati 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

---

<sup>119</sup> 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.

<sup>120</sup> 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 10/11/21).

<sup>121</sup> Dichiarazioni della direttrice del FMI Kristalina Georgieva in occasione del forum *“Measuring informal economy”* in data 14 novembre 2019: [https://www.imf.org/en/News/Articles/2019/11/14/sp111419-the-informal-economy-and-inclusive-growth#\\_ftn2](https://www.imf.org/en/News/Articles/2019/11/14/sp111419-the-informal-economy-and-inclusive-growth#_ftn2) (Consultato il 10/11/21).

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 gli scambi nell'economia sommersa. Innanzitutto, occorre considerare che l'applicazione delle potenzialità del digitale ai circuiti di scambio informali non è un fenomeno che nasce con le piattaforme. Ben prima dell'avvento della *gig-economy*, le piattaforme di comunicazione digitale, i primi social network e tutto il cosiddetto web 2.0 ospitavano inedite forme di intermediazione tra domanda e offerta di beni e servizi scambiati a livello informale. Si pensi alle bacheche digitali per gli affitti agli studenti, i siti di oggetti usati in vendita, i primi social come Msn o Myspace, e così via. Allo stesso modo, le prime forme di 'vera' *sharing economy* ospitavano proprio meccanismi di scambio fondati sulla reciprocità o il dono: è il caso di Couchsurfing, la piattaforma tramite cui offrire gratuitamente ospitalità a sconosciuti al solo fine di fare nuove conoscenze, poi rapidamente soppiantata dal ben meno nobile servizio di Airbnb, oppure di BlaBlaCar che, almeno inizialmente, non prevedeva alcuna logica di profitto se non la condivisione delle spese di viaggio tra i passeggeri. Insomma, in qualche modo il legame tra digitalizzazione e informalità sembra senz'altro precedere le piattaforme della *gig-economy*. Dunque, al contrario di far emergere settori sommersi, 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 abbiamo visto nel quarto capitolo, è dimostrato dal fatto che se da un lato essa 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 spontanee (De Certeau, 1984). Come vedremo nei casi empirici, 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 le connessioni esistenti tra digitalizzazione e informalità economica (Qiu et al., 2014; Zhao, 2019). Come scrivono gli autori (Qiu et al., 2014, pag. 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 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 & Thomas, 2015). Il modello dei circuiti risulta importante per superare i dualismi tra lavoro formale e informale, ma anche tra materiale e immateriale 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)<sup>122</sup> 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 & Graham, 2020b; Athique & Parthasarathi, 2020; Lakemann & Lay, 2019; Zhao, 2019), disegnando quindi una dinamica molto differente dalle linee guida che le grandi organizzazioni economiche internazionali associano alla digitalizzazione<sup>123</sup>. In conclusione:

---

<sup>122</sup> 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 predatorie del capitalismo.

<sup>123</sup> 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 piattaforme.

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 & Thomas, 2015, pag. 29).

Quindi, come vedremo in dettaglio nei casi empirici della ricerca, le piattaforme adottano una strategia che “*naviga/esplora [navigate] 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, pag. 15).

## 6.5 Esercito digitale di riserva

C'è ancora un aspetto che merita particolare attenzione riguardo all'informalità, 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 accumulati da condizioni di lavoro degradate [*downgraded labour*]<sup>124</sup>, anzitutto poiché sprovvisti delle più elementari protezioni e garanzie (Castells & Portes, 1989; Sassen, 1994). Chi entra in queste attività informali lo fa generalmente poiché costretto e in quanto unico modo per ottenere un lavoro e quindi una fonte di ingressi e non, come sosteneva De Soto (1987), per una libera scelta informata operata sulla base del calcolo costi-benefici<sup>125</sup>. Pertanto, la vulnerabilità non è solo un prodotto delle relazioni 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, come è lampante aspettarsi, 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 & Portes, 1989). Il motivo per cui in tanti ai

---

<sup>124</sup> In questa sede ci soffermiamo 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*).

<sup>125</sup> 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 delle scelte delle imprese che ricorrono a manodopera e processi flessibili e informali al fine di abbassare i costi produttivi.

marginari delle economie si affidano all'informalità è, come prevalentemente argomentato in letteratura, per le basse barriere di ingresso e quindi alla facilità di ottenere un impiego o un introito (Bagnasco, 1986; Neuwirth, 2012; Sassen, 1997). Schierarsi, come in questa sede, in opposizione alle concezioni residualiste (o dualiste) dell'informalità economica, non significa però negare che il lavoro informale sia prevalente nei settori più fragili e marginalizzati della popolazione tanto al Sud quanto al Nord del mondo, come oggi in particolare tra i migranti, soprattutto se irregolari.

L'informalità economica nel Sud globale, in particolare in America Latina, fin dagli anni Settanta viene considerata come un segno distintivo delle economie periferiche in quanto prodotto delle diseguaglianze del capitalismo e delle asimmetrie economico-politiche internazionali. 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. A partire dagli anni Settanta antropologi, sociologi ed economisti caratterizzavano l'informalità latinoamericana come una condizione di vita di chi, prevalentemente, risiedeva nelle periferie urbane e nei quartieri popolari delle metropoli del Sud globale (Lomnitz, 1975; Souza & Tokman, 1976), mentre in seguito altri studiosi hanno adottato la stessa lente di analisi anche per il contesto euro-occidentale, ad esempio sul caso della grande vitalità economica informale delle *banlieue* francesi (Péraldi, 1996). Souza e Tokman (1976), ad esempio, imputavano proprio all'impennata nella crescita demografica delle città il motivo per cui sempre più individui trovassero nel settore informale l'unica alternativa per garantirsi un ingresso per la propria sussistenza. Pertanto, in buona parte l'informalità ha da sempre rappresentato una caratteristica strutturale per quelle masse escluse dal mercato del lavoro formale, tanto nel Sud quanto nel Nord del mondo. Che costituisca una nicchia di resistenza e autodifesa della società (Laville, 1998) o un cuscinetto di salvataggio per quanti non trovano posto tra gli impieghi formali o che ne sono estromessi, l'informalità include una grande serie di attività e impieghi che hanno a che vedere innanzitutto con le masse del proletariato industriale urbano e con le loro strategie di sopravvivenza e riproduzione (Lomnitz, 1975). 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, 2014) – alla marginalità e vulnerabilità di alcuni settori della popolazione, soprattutto se in contesti urbani ad alta densità demografica. Anche adesso, 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, pag. 63).

L'intersezione dove si trovavano e compenetravano l'informalità e l'esercito industriale di riserva descritto da Marx viene oggi occupata dalle piattaforme digitali della *gig-economy*. Tuttavia, a differenza dell'esercito di riserva che fungeva da meccanismo 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 (*crowd*) a costituire un tipo di meccanismo per certi versi molto simile di governo *just-in-time* del surplus di popolazione attiva (De Stefano, 2015). Nella forza lavoro de-istituzionalizzata e casualizzata – quindi nelle tante “zone grigie” del lavoro precario e instabile (Borghi, 2002, pag. 17) – nessuno è formalmente estromesso dal ciclo produttivo, ma allo stesso tempo tutti sono sottoimpiegati, temporanei e disponibili al lavoro e, quindi, fortemente dipendenti dal rapporto capitalistico; 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 folla 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; come scrive il filosofo e giornalista Ciccarelli (2018, pag. 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 piattafomizzato 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 (1997, 2019) 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 & 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<sup>126</sup>). Tale esercito di lavoratori in sovrannumero ha le caratteristiche del lavoro *femminilizzato*, in quanto non tanto porzione di riserva, ma superflua della forza lavoro (Mbembe, 2004; van Doorn, 2017).

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, riassembleti, 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 ridicibile al sesso (Haraway, 1984, pag. 14).

Le parole di 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. 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, per la quale il lavoro della donna, del nero, del disoccupato e del povero è intrinsecamente degradato, non qualificato e superfluo (Haraway, 1984; Mbembe, 2004; van Doorn, 2017). Se Braudel definiva come superflua la sfera di attività legate al lusso, alla vanità e al capriccio delle classi agiate, è invece Hannah Arendt a evocare la nozione di *superfluity* in relazione a situazioni di miseria e povertà, riferendosi a chi è espulso dal mercato del lavoro e fa parte di un'umanità superflua perché eccedente e “inutile al mondo” (Castel, 2019; Mbembe, 2004). Secondo Mbembe (2004), inoltre, 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 (van Doorn, 2017). 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

---

<sup>126</sup> 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 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 micro-lavoratori risiede nel Sud globale in paesi come Bangladesh, Pakistan, India e Filippine (Casilli, 2019; ILO, 2021; Kässi & Lehdonvirta, 2018). Pertanto, nel *crowdwork* l'estensione e la possibilità di attivazione dell'esercito digitale di riserva va intesa su scala globale (Antunes, 2018).

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 digitale di riserva fatto di lavoratori in sovrannumero, intercambiabili, superflui e immediatamente disponibili, che sono controllati dagli algoritmi e offuscati dall'intermediazione digitale delle app della *gig-economy* (Gray & Suri, 2019). Oggi una delle componenti più rilevanti di questo surplus di popolazione è costituita prevalentemente dai lavoratori migranti (Cottom, 2020; Harvey, 2005).

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 vagabondando da un lavoretto a un altro (Zhao, 2019, pag. 122).

Quindi, stando alle molte ricerche che hanno indagato sul campo l'esperienza dei *platform workers*, le disuguaglianze vengono strutturalmente riprodotte nella piattaforma del lavoro, tanto che “*nel mondo del platform labour, la disuguaglianza è una feature piuttosto che un bug*” (van Doorn, 2017, pag. 10). Come approfondiremo nei prossimi capitoli 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, pag. 63), oggi non si tratta più solo di consolidare la cittadinanza sociale degli operai e degli sfruttati distribuendo diritti, riducendo le disuguaglianze 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). Tale nuova trasformazione antropologica del salariato (Castel, 2019, pag. 618) – che ha come macro-conseguenza quella di minare gli stessi termini tradizionali della coesione politica e sociale delle società salariali 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 informalizzato.

A tutta questa serie di osservazioni se ne può aggiungere, infine, una conseguente: la presenza di un surplus di lavoratori disponibili è una preconditione necessaria al successo delle aziende della *gig-economy* al punto che la forza lavoro in forma di folla diventa il “*prolungamento organico della piattaforma*” (Ciccarelli, 2018, pag. 64). La prospettiva analitica sull'informalità consente, cioè, di avanzare un'altra serie di ipotesi: non solo le piattaforme si basano su una disponibilità di lavoro di riserva (perché in sovrannumero) presente prevalentemente nei contesti economici urbani informali, ma a sua volta lo stesso funzionamento operativo delle piattaforme globali è possibile solo grazie alla *embeddedness* 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, pag. 34). Ciò, oltretutto, è particolarmente valido per le piattaforme che offrono i servizi della *last-mile logistic*. In entrambi i casi empirici analizzati in questa sede, infatti, l'osservazione e la partecipazione diretta al lavoro ha dimostrato che le *skills* 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. Come nel caso studiato da Qadri (2021, pag. 33) sulle 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*”. Pertanto possiamo concludere che i lavoratori costituiscono essi stessi l'infrastruttura delle piattaforme della *gig-economy* (e più in generale delle tecnologie globali), tanto come classe sociale di lavoratori, quanto come pratiche e conoscenze incorporate necessarie allo svolgimento delle mansioni nella singolarità dei territori (Qadri, 2021; Shapiro, 2017)<sup>127</sup>.

## 6.6 Sussunzione *da viração* ed *ethos barocco*

Se è ormai opinione comune tra gli studiosi del mondo del lavoro che in Europa la piattaformaizzazione peggiori nella maggior parte dei casi le condizioni di lavoro, in America

---

<sup>127</sup> 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. Qadri (2021) guarda, invece, più alla dimensione individuale (fisica e cognitiva) e definisce le persone come infrastrutture [*people as infrastructure*] (Addie, 2021; Simone, 2021).

Latina per molti può 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 è la norma (Abílio, 2020c; Munck, 2013). Quindi è piuttosto una sussunzione di una certa logica di microimprenditorialità informale e popolare (Gago, 2014) presente nelle metropoli che le piattaforme digitali della *gig-economy* operano in America Latina e non solo. A tal proposito, la sociologa brasiliana Abílio 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<sup>128</sup>. La *viração* è rappresentativa delle strategie di sopravvivenza 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 lavoretti, programmi assistenziali, attività illecite e impieghi intermittenti (Abílio, 2020b). 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*. In altre parole, 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

---

<sup>128</sup> 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/](http://www.dicionariopopular.com/se-virar/) (Consultato il 16/11/21).

caratterizza le classi popolari: una pragmatica che esprime il *conatus*<sup>129</sup> tipico dei subalterni nel negoziare e sfidare strategicamente la razionalità neoliberale cercando di piegarla ai propri interessi, pur venendone lo stesso spesso sopraffatti (Bove, 2002; 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 quanto nel Nord del mondo, che si ritrova al centro dei processi di valorizzazione finanziaria e di estrazione delle piattaforme digitali della *gig-economy*. Sposando una logica molto simile a quella del microimprenditore-di-sé di matrice foucaultiana, 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 (Beck, 2000b). Come vedremo nei casi empirici, 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 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).

In conclusione, alla luce di quanto osservato in merito ai processi di informalizzazione, dunque, possiamo considerare le piattaforme della *gig-economy* come parte dell'economia informale? 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 contesi 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 abbiamo detto poc'anzi, tuttavia, con la lente dell'informalità non è un confine che intendiamo tracciare, quanto un'analisi dei processi di informalizzazione e formalizzazione (e

---

<sup>129</sup> 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, pag. 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 razionale di costi-benefici.

dei circuiti del lavoro così costituitisi) che agiscono interconnettendosi simultaneamente nel capitalismo di piattaforma. Soprattutto, questa lente ci 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)<sup>130</sup>. Proprio perché il capitalismo non è altro che un mix di elementi in costante trasformazione, ogni concezione evolucionista 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 (Wood, 2021). Ed è proprio tale diversità a costituire un elemento strutturalmente centrale per il capitalismo delle CGV (Tsing, 2009), dato che nel neoliberismo sono “*i collegamenti tra diversi tipi di processi [che] sembrano essere al centro della nuova economia*” (Castells & Portes, 1989, pag. 30). Ciò che emerge dall'osservazione empirica del *platform labour* è proprio un campo innervato di processi altamente ambivalenti e, spesso, anche opposti e contraddittori. Come vedremo, la pragmatica vitalista dei lavoratori di piattaforma esprime un mix di strategie di vita e di azione diverse che si combinano tra loro, ovvero un *ethos barocco* che risulta irriducibile all'idea di calcolo razionale e di *homo oeconomicus*. L'idea di *ethos barocco* 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 (Calabrese, 2013). La gran parte dei contributi che descrivono il barocco come corrente artistica e letteraria del mondo mediterraneo del XVII secolo enfatizzano soprattutto il sontuoso ornamentalismo e la manifesta teatralità delle opere. Adorno sostiene 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 dell'opera d'arte, ma allo stesso tempo non smette mai di esserne solo una componente accessoria (Echeverría,

---

<sup>130</sup> 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.

1998, pag. 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, pag. 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*, pag. 8). Il risultato era 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”* (*ivi*, pag. 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, pag. 33) formula una propria concezione di *economia barocca* per concettualizzare quel tipo di articolazione delle economie che mescolano logiche e razionalità giudicate incompatibili. Se per Echeverría il barocco è un'arte di sopravvivenza dove coesistono forme di accettazione e di resistenza delle popolazioni indigene al potere coloniale, secondo Gago (2014) questo è un assemblaggio eterogeneo che esprime sia logiche di solidarietà comunitaria e di reciprocità, sia forme di *“neoliberismo dal basso”*<sup>131</sup>. Ovvero, ciò che ha osservato Gago nel caso dei lavoratori di uno dei mercati informali più grandi 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 a pratiche neoliberali di mercato. 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, pag. 59). Osservare questi processi economici sotto la luce dell'assemblaggio barocco, significa allora indentificare l'informalità come una *“struttura dello spazio delle possibilità”* dei soggetti, evitando le letture vittimistiche e moralizzanti sull'esclusione e sulla marginalità economica (*ivi*, pag. 57). Il barocco, quindi, rivela il mondo dell'informalità economica sia come fonte

---

<sup>131</sup> 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, pag. 12). Il neoliberismo dal basso, allora, esprime forme che assumo lo spazio antropologico del calcolo come matrice d'azione che, però, si ancorano nei territori in maniera eterogenea, contingente e spesso ambigua interagendo con pratiche economiche informali e culture popolari.

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*, pag. 21).

Come sostiene anche Ong (2006), il barocco – nel suo celebre saggio *Neoliberalism as exception* si parla di ecologie barocche<sup>132</sup> – 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 (il caso della Cina, ad esempio) (Mezzadra & Neilson, 2013; Ong, 2006). Tale composizione eterogenea dei modi in cui le forme economiche si inseriscono nei processi di accumulazione non è solo il modo di governo delle CGV, ma è anche ciò che emerge dalle pratiche degli individui impegnati nelle economie barocche e, nel caso qui in questione, nelle economie di piattaforma (Gago, 2014).

## Conclusioni

L’obiettivo di questo capitolo è stato quello di inquadrare il ruolo delle piattaforme della *gig-economy* nell’ottica di un processo in atto di informalizzazione del lavoro e delle economie. Le piattaforme oggi rappresentano senz’altro uno di quei confini mobili tramite cui il capitalismo porta avanti la propria espansione. Oltre a inglobare settori come quello delle consegne a domicilio o dei servizi di trasporto privato – storicamente occupati dall’informalità urbana – come abbiamo visto le piattaforme sussumono il substrato di pratiche e saperi popolari (sussunzione *da viração*) che animano le economie informali fino al punto che gli stessi lavoratori diventano l’infrastruttura imprescindibile del capitalismo di piattaforma. Tuttavia, come osserveremo con uno sguardo in profondità nei casi empirici della ricerca nel prossimo capitolo, gli esiti di questo processo espansivo ed estrattivo non sono

---

<sup>132</sup> Nel caso di Ong (2006, pag. 180) il termine *barocco* è fondamentalmente utilizzato come sinonimo di *complesso*.

affatto scontati, ma anzi producono risultati estremamente ambigui, contingenti e ambivalenti. Da un lato, l'avanzare dei processi di accumulazione e l'allargamento di un esercito di lavoratori che-vive-di-lavoro evidenzia il rischio di una catastrofe sociale che in molti leggono all'interno di una più generale crisi della cura e della riproduzione sociale; ma dall'altro lato, gli stessi processi estrattivi vengono rimaneggiati dai soggetti coinvolti consentendo, oltre la violenza e lo sfruttamento che innervano spesso l'informalità economica, anche processi di emancipazione e di resistenza alle espressioni predatorie del capitalismo contemporaneo. Ciò che soprattutto è emerso finora nella discussione è la necessità di superare concezioni troppo rigide dei processi di accumulazione e abbandonare le semplificazioni dei dualismi con cui si è soliti opporre l'economia formale a quella informale e i processi di *disembedding* a quelli di *re-embedding*. Nel prossimo capitolo vedremo questi processi in atto nella materialità del lavoro quotidiano dei corrieri delle consegne e dei conducenti delle app di *ride-hailing*, mettendo in evidenza come le piattaforme sviluppino dei rapporti intimi con i circuiti informali del lavoro, sia replicando forme di sfruttamento che riportano a galla forme di lavoro servile, sia consentendo nuove forme di *agency* che possono fornire il presupposto ai lavoratori per rinegoziare le condizioni della propria partecipazione al lavoro.

## Capitolo 7: Piattaforme barocche

### Introduzione

Nel quotidiano impiego delle tecnologie emerge quella che in questo capitolo definiremo come un'economia barocca delle piattaforme, dove tanto i confini tra settore formale e informale appaiono sfumati e indefiniti, quanto i comportamenti degli attori esprimono una pragmatica che risulta mescolare forme di calcolo strumentale a forme di agency e solidarietà tra pari. Le condizioni strutturali dei due contesti studiati, molto diverse tra loro, ovviamente influenzano le configurazioni del rapporto tra piattaforme, informalità e agency degli attori. Se nel caso italiano, come abbiamo approfondito nel quarto capitolo, l'economia delle app di *food delivery* è innervata di forme informali di racket, di caporalato e di vendita di software illegali che aggirano le regole dei ToS, nel caso di Buenos Aires è la stessa condizione economico-finanziaria pressoché illegale in cui è relegata Uber a produrre un ecosistema interamente informale e non regolato, dove però i lavoratori riescono a rinegoziare le condizioni della propria partecipazione alla piattaforma. In entrambi i casi di studio si palesa la rilevanza delle regolazioni informali che emergono e si strutturano nella quotidianità situata dei due contesti. Il piano della regolazione, infatti, appare come un terreno conteso in cui l'informalizzazione appare tanto come esito di un processo top-down di attacco alle tutele del lavoro quanto il prodotto di complesse relazioni che innervano i circuiti del lavoro e che si ancorano al territorio. Proprio il concetto di circuiti del lavoro, introdotto nel capitolo precedente, viene impiegato come chiave epistemologica per evidenziare le interconnessioni tra economia formale e informale nel capitalismo di piattaforma e per portare a galla il versante non ufficiale del lavoro per le app dei servizi di logistica dell'ultimo miglio. Le forme di riappropriazione delle infrastrutture che abbiamo analizzato nel quarto capitolo, infatti, non costituiscono solo un meccanismo di interferenza nell'architettura digitale e negli script che disciplinano gli usi della tecnologia, ma rappresentano in certi casi un fenomeno che alimenta veri e propri mercati sommersi paralleli alla *gig-economy* ufficiale. Dopo un breve focus sul confine sfumato che spesso intercorre tra informalità e imprenditorialità nell'economia delle piattaforme, tenteremo quindi di giungere a una definizione delle piattaforme come infrastrutture barocche, sottolineando così la natura composita, mutevole e contraddittoria dei processi che innervano il capitalismo di piattaforma su scala globale.

## 7.1 Regolazioni informali

Quello della regolazione è con tutta probabilità il tema che occupa storicamente la posizione di maggior rilievo nel dibattito internazionale sull'economia informale (Harriss-White, 2010; ILO, 2016; Sassen, 1994; Souza & Tokman, 1976; Williams & Horodnic, 2017). Tuttavia, diversamente da quanto fa intendere il termine, l'idea di questi primi paragrafi è quella di cogliere il concetto di regolazione in senso ampio e non prettamente giuridico, ma come insieme anche delle consuetudini e delle norme sociali – comprese quelle informali e non scritte – che concorrono a regolare l'organizzazione del lavoro nella *gig-economy* (Thoemmes, 2015)<sup>133</sup>. Di conseguenza, i risultati presentati sono frutto dell'osservazione empirica nei casi di studio di ciò che concorre a regolare e organizzare il lavoro tra le pieghe della vita di tutti i giorni e delle forme di mutua influenza tra regolazione e fenomenologia quotidiana. Quindi, l'informalità – che costituisce in questo capitolo la lente di analisi privilegiata per osservare le interazioni tra i processi di formalizzazione e informalizzazione, i circuiti del lavoro e le condizioni di lavoro – viene impiegata anche nel caso del piano regolativo come potenziale strumento epistemologico che metta in evidenza il modo in cui la regolazione ufficiale 'tocca terra'; e in secondo luogo, per mostrare quanto i meccanismi informali possano influenzare tanto le forme della regolazione istituzionale, quanto le possibilità di agency dei lavoratori e viceversa.

### 7.1.1 Lo strano caso di Don Uberto

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, in molti 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

---

<sup>133</sup> Ci avviciniamo, in tal senso, a un'idea di regolazione del lavoro che opera su scale e livelli diversi, cioè ai contributi appartenenti alla cosiddetta Teoria della Regolazione Sociale (TRS). L'idea di una regolazione su più livelli serve proprio, come in questa sede, ad evidenziare le interconnessioni tra piani di regolazione e di azione (micro/macro, informale/formale, locale/globale, individuale/collettivo) che abitualmente sono analizzati separatamente (Thoemmes, 2015, pag. 17).

saldo virtuale incrementare di valore<sup>134</sup>. 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*<sup>135</sup> 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 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 ingenuamente al conducente, che 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. Spesso capita 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

---

<sup>134</sup> 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 solo veicoli a cinque porte in buono stato e immatricolati dopo il 2009 (a Mendoza dal 2013).

<sup>135</sup> Termine argentino in spagnolo per indicare gli abitanti di Buenos Aires.

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 stessi scappando più che lavorando*” (U08). L’attività di Don Uberto apre i battenti a Buenos Aires a mezzogiorno del 12 aprile 2016 e, come nel resto del mondo, giunge senza chiedere il permesso a nessuno (Del Nido, 2019). Il motto del *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. Prima si lancia il servizio, si promuove e si amplia il proprio mercato, e solo in un secondo momento, acquisita abbastanza forza e legittimazione, ci si siede ai tavoli con le autorità locali per parlare di regolazione. Il governo locale di Buenos Aires ha da subito dichiarato illegale il servizio di Uber, in quanto viola 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<sup>136</sup>. 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<sup>137</sup> – e tra il 2016 e il 2020 non si contano le mobilitazioni 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*

---

<sup>136</sup> 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 Remis – 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 Remis – 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.

<sup>137</sup> “Grande sostegno di Macri alla protesta dei tassisti”, *La Nación* (2016): <https://www.lanacion.com.ar/buenos-aires/fuerte-respaldo-de-macri-a-los-taxistas-en-medio-de-la-polemica-con-uber-nid1889489/> (Consultato il 22/11/21).

*Capital*) (Fig. 14)<sup>138</sup>. 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. 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 servizi tradizionali di taxi hanno dovuto *piattaformizzarsi* dotandosi di proprie app (BA Taxi e 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<sup>139</sup> (Fig. 16). 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 a essere illegale poiché non rispetta il Codice di Viabilità e Trasporto locale<sup>140</sup>. 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 sta una zona grigia e, ad oggi, non è possibile effettuare i pagamenti delle corse con carte bancarie argentine e quindi il mercato di Uber è prevalentemente gestito in contanti.

---

<sup>138</sup> Il caso del conflitto tra Uber e Taxi a Buenos Aires è oggetto di un recente saggio di un antropologo argentino (Del Nido, 2021).

<sup>139</sup> Al momento pare che l'unica città in Argentina dove il servizio di *ride-hailing* di Uber è legale sia Mendoza.

<sup>140</sup> Un resoconto delle vicende dai media locali: <https://www.iprofesional.com/legales/324643-uber-es-legal-o-no-contundente-respuesta-del-gobierno-porteno> (Consultato il 20/06/2021).

### 7.1.2 Informalità e vulnerabilità tra i *choferes* di 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*<sup>141</sup> 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 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 Remis 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 (U01).

---

<sup>141</sup> “Approvano la legge Anti-Uber”, *La Nación* (2018): [https://www.lanacion.com.ar/politica/la-legislatura-portena-aprobo-ley-antiuber-nid2189708?fbclid=IwAR09xJPUCSdM7fXF5QhOEPgAqYL6gjFnm9Z8A-a\\_fplWf7SKqNukzN4gPz0](https://www.lanacion.com.ar/politica/la-legislatura-portena-aprobo-ley-antiuber-nid2189708?fbclid=IwAR09xJPUCSdM7fXF5QhOEPgAqYL6gjFnm9Z8A-a_fplWf7SKqNukzN4gPz0) (Consultato il 20/06/2021).

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 (U05).

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 appositamente per questo, che fanno questo tutto il giorno, credo (U07).

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*<sup>142</sup>. 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 – *tacheros* come vengono chiamati – che potrebbero prendere di mira i conducenti di Uber, oltre che per la maggior probabilità di incorrere in controlli della polizia municipale. Nel marzo 2020, nei pressi della banchina di stazionamento dei taxi, proprio a Retiro, capeggiava infatti un cartello di un sindacato di tassisti che recitava minacciosamente “*Fuera Uber!*” (Fig. 15).

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 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).

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.

---

<sup>142</sup> 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.

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 (U07).

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'abitato 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 esprimere la propria agency e volgere alcune situazioni a proprio vantaggio.

### 7.1.3 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 la propria posizione ed esprimere più o meno discretamente la propria agency. 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 è in contanti. L'introito di Uber sono le commissioni e i suoi conducenti in tutto il mondo 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<sup>143</sup>. Tuttavia, nel caso *porteño*, a causa del blocco dei

---

<sup>143</sup> 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

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<sup>144</sup>.

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 carte e pagare la commissione ogni settimana altrimenti ti bloccano, così dicevano. Quindi, io da lì ho iniziato a pagare le commissioni (U04).

Se, come in gran parte del mondo, le transazioni avvengono direttamente tramite l'app e si 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*

---

emergenza introdotta nei primi mesi del governo di Alberto Fernández (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.

<sup>144</sup> 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.

*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, 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 miliardario. 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. 17 e Fig. 18). 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 abbiamo visto approfonditamente nel quarto capitolo (4.3.2b), 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! (U11)

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 *screenshoot* (Fig. 19 e Fig. 20) dove erano indicate le somme condonate dall'azienda.

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 (U07).

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 possiamo 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, in maniera individuale ma organizzata e condivisa tramite le reti sociali, ed imporre la propria *voice* nei confronti delle aziende (Bifulco, 2013).

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 giovane *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 (U05).

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 possiamo 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 piattaforme 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 costringere le istituzioni a riconoscere il fenomeno (Zhao, 2019, pag. 109).

#### **7.1.4 Regolazione e organizzazione del *food delivery***

In Italia il servizio di *ride-hailing* di Uber è stato bloccato sul nascere, ma l'azienda californiana ha introdotto con successo nel 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 diverso, ma in Italia la regolazione delle piattaforme di consegne ha comunque seguito un percorso altrettanto travagliato. Non è questo il luogo 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 conflitto. Inoltre, molto di ciò che avviene sul piano regolativo e organizzativo è anche attraversato da meccanismi informali o formalizzato da pratiche opache. Prima di addentrarsi in alcuni di questi meccanismi regolativi e organizzativi informali, occorre fare un breve richiamo alle principali espressioni legislative che hanno tentato di regolare il settore in Italia negli ultimi anni. Una delle prime sentenze del panorama normativo sulle piattaforme di consegne è quella del Tribunale di Torino sul processo Foodora (una delle prime aziende operanti sul territorio nazionale, poi acquisita da Glovo) avviato nel 2017. In quel caso i giudici hanno accolto in Appello nel 2019 (giudizio confermato poi dalla Cassazione nel 2020) il ricorso di alcuni ciclofattorini, sancendo la natura dipendente delle prestazioni sulla base del principio di etero-direzione del lavoro (introdotto nel c.d. Jobs Act). Forti della direzione giuridica si arriva nello stesso anno a un accordo mediato dal governo tra le aziende e i principali sindacati e organizzazioni di rider per un contratto nazionale (CCLN) che disciplini il settore con garanzie simili a quelle del lavoro dipendente e che elimini le forme di retribuzione a cottimo. Ciononostante, nel 2020, dopo essersi riunite in un'unica associazione datoriale (Assodelivery), le maggiori aziende del settore presentano un nuovo CCLN firmato questa volta con un altro piccolo sindacato di comodo (UGL) finora 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. Dopo nemmeno un anno, però, la corte di giustizia felsinea esprime 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 riqualificazione contrattuale della propria flotta in Italia; così, in base a un accordo aziendale nazionale stipulato con i sindacati confederali, tra l'inverno e la primavera del 2021 Just Eat invia le proposte di assunzione (con contratti da 10, 20 e 30 ore settimanali) dei propri rider con contratti di lavoro subordinato sul modello del contratto nazionale sulla logistica. La scelta –

in linea con una sempre più solida giurisprudenza del lavoro - risulta senza dubbio in controtendenza rispetto alla linea seguita finora dalle aziende della *gig-economy*, che non sembrano intenzionate a cedere sull'autonomia dei lavoratori, e segna un notevole punto di svolta per le relazioni industriali, i cui esiti saranno visibili solo col tempo. Tuttavia, almeno in Europa, per molte aziende della *gig-economy* questa potrebbe ben presto diventare l'unica strada percorribile. Insomma, tra sentenze dei tribunali (nel 2021 arriva anche la condanna a Uber Eats, come vedremo più avanti), tentati tavoli tra le parti sociali, contratti nazionali, circolari ministeriali e accordi pirata, il piano della regolazione del lavoro delle piattaforme di *delivery* in Italia continua a essere un campo di battaglia. Ad oggi, tranne nel caso di Just Eat, i rider operano sostanzialmente in un limbo, poiché sono formalmente lavoratori autonomi a cui però dovrebbero essere riconosciute alcune tutele che vengono spesso disattese. Tuttavia, la regolazione delle piattaforme non riguarda solo il livello nazionale, ma può occupare anche il piano locale e urbano. Proprio Bologna è stata la sede di un processo partecipativo che, tramite un innovativo impiego delle politiche urbane, ha tentato di disciplinare il lavoro dei rider in città (Marrone & Peterlongo, 2020). La Carta dei Diritti dei Lavoratori Digitali (replicata poi anche a Napoli) costituisce una sorta di accordo trilaterale per cui l'amministrazione comunale fa da garante per il rispetto di alcuni diritti e norme sancite tra i rider – rappresentati dalla Union metropolitana locale (RUB) e da altri sindacati confederali – e le piattaforme operanti in città. Purtroppo, la carta non ha alcun reale potere normativo ed è stata sottoscritta solo da alcune piattaforme minori (le allora locali MyMenu e Sgnam e successivamente Domino), però il processo politico che ha portato all'accordo nel 2018 ha senza dubbio contribuito a rendere visibile la problematica e a indurre il governo a porre la regolazione del fenomeno in cima alla propria agenda politica. Fatte queste premesse, 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” (Uber, 2021). 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 (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 desidera 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 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 rider torinese, ad esempio, ha confidato che lavora con tre

piattaforme senza mai raggiungere la soglia dei cinque mila al fine così di non essere costretto dall'azienda a regolarizzarsi. In alternativa, è possibile anche utilizzare account diversi.

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 la figura del *dispatcher*, rinominato per l'occasione *captain rider* [capitano]. Questi dipendenti di fascia A, reclutati proprio tra i rider più esperti e produttivi, hanno il ruolo di coordinare la flotta locale e soprattutto di vigilare e monitorare l'attività dei rider. Con il nuovo contratto, Just Eat introduce un nuovo step nell'organizzazione del lavoro, che consiste in una verifica collettiva preliminare a ogni turno supervisionata dal capitano della flotta di corrieri. Ciò che 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<sup>145</sup>. 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<sup>146</sup>. L'espansione di Uber Eats ricalca anche quella di altre aziende concorrenti ed è visibile soprattutto 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. Lo stesso succede 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

---

<sup>145</sup> L'elenco aggiornato delle città servite da Uber Eats in Italia è disponibile sul sito ufficiale dell'azienda: [www.ubereats.com/it/location](http://www.ubereats.com/it/location) (Consultato il 03/12/2021).

<sup>146</sup> "UberEats scommette sull'Italia", Milano Finanza (27 gennaio 2021): [www.milanofinanza.it/news/uber-eats-scommette-sull-italia-202101262059146171](http://www.milanofinanza.it/news/uber-eats-scommette-sull-italia-202101262059146171) (Consultato il 02/12/2021).

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, 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.

### **7.1.5 Workplace informali: *this is my office!***

Nel mondo della *last-mile logistic* le strade sono il luogo di lavoro e le mappe mentali della città sono la condizione per svolgerlo. L'osservazione e la partecipazione al lavoro delle piattaforme di consegne condotte a Torino e Bologna mi hanno consentito di cogliere e indagare la grande rilevanza della dimensione dello spazio. Lungi dal dematerializzarsi, il luogo di lavoro si concretizza nella città addensandosi attorno a degli spazi che spesso vengono riutilizzati e risignificati dai lavoratori. Nel caso sia di Torino che di Bologna, il centro città ha diversi punti nevralgici adatti ad attendere ordini, come alcune 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 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 Afrigi, 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 divideremo 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 nostro mix di italiano e inglese ad Afrigi 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!*” (T08).

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 passi ad osservare la scena, si accorgerebbe che Afrigi è un punto di riferimento per gli altri colleghi, anche solo per il fatto che è sempre l'unico vestito in modo molto elegante. Molti rider si avvicinano a chiedergli informazioni e dubbi, visto che è colui che vanta più anzianità nel settore con i suoi tre anni in Italia tutti impiegato come 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: Afrigi consiglia di mandare una mail, dato che è l'unico mezzo di comunicazione realmente usufruibile. *“Purtroppo, non gli risponderanno quasi sicuramente”* mi confessa, *“ma è l'unica opzione. Al numero di assistenza non ti rispondono, per non parlare del numero di WhatsApp”*. Afrigi monitora e controlla la situazione, commenta le cose che succedono intorno – *“quel ragazzo dovrebbe spostarsi da lì perché*

*intralcia il passaggio delle auto*” – 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 Afrigi e della banda di suoi connazionali pakistani 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*” (T04), come tiene subito a precisare. Gli chiedo come va in macchina, 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 logistic*, 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. 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*” (U12). A Buenos Aires, inoltre, la particolarità del caso rende necessario per i conducenti sapere dove evitare di transitare, più che dove stare. Come abbiamo visto, molti conducenti incontrati

preferiscono evitare le zone più centrali dove i controlli delle forze dell'ordine sono meno sporadici che in altre parti della capitale, così come i punti di ritrovo dei taxi che possono costituire una fonte di insicurezza, ma per qualcuno anche i quartieri, come Palermo, dove è molto probabile trovare passeggeri che usano pagamenti elettronici. Le 'mappe informali' della città per i *choferes* di Uber sono una risorsa indispensabile per orientarsi tra i molti rischi in cui possono incorrere, ma anche per mettere in pratica le molte pratiche e tattiche che abbiamo descritto 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 logistic*, 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.

## 7.2 Circuiti informali

Quello che si inizia a intuire dall'osservazione empirica 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 nel 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 esiti 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 disciplinato a livello legislativo. Tra i verbali segreti della *gig-economy*, come abbiamo già anticipato, si nascondono spesso dei veri e propri mercati economici paralleli alle app ufficiali. Nonostante le aziende del capitalismo di piattaforma vengano generalmente identificate con un processo di formalizzazione ed emersione di settori di lavoro sommerso (OECD et al., 2020; Randolph & Galperin, 2019), in realtà la loro presenza può alimentare a sua volta circuiti e scambi informali che avvengono lontano dagli occhi algoritmici delle aziende.

### 7.2.1 Mille e un modo per guadagnare con Uber

In una 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 Uber insieme ad altri tassisti totalmente informali in attesa di clienti che ritornino a casa. 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: “*Buenas noches amigo, Uber?*”. “*No*”, mi risponde, “*per questa notte sono 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 *chofêr* 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* e con le forme di autoimprenditorialità. 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 abbiamo già osservato nel quarto 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<sup>147</sup>, in Italia hanno iniziato a diffondersi nel corso del 2020 e fino alla fine del 2021 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<sup>148</sup>. Tanto i sindacati istituzionali quanto le unioni metropolitane di rider denunciano il fenomeno, accusando le aziende di esserne consapevoli. 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*.

---

<sup>147</sup> La notizia dei bot venduti tra i rider compare sulla stampa spagnola nel giugno 2020. El Diario, "Intermediarios oportunistas utilizan 'bots' para vender horas de trabajo a repartidores de Glovo y Amazon" (28 giugno 2020). [https://www.eldiario.es/economia/trabajo-repartidores-glovo-amazon-acabar\\_1\\_6055996.html](https://www.eldiario.es/economia/trabajo-repartidores-glovo-amazon-acabar_1_6055996.html) (Consultato il 27/11/2021).

<sup>148</sup> 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" (8 giugno 2021): <https://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 27/11/2021).

Dove, però, il mercato sommerso degli account 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 ampio 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 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.

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 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 (U04).

Gli account sono venduti certamente anche tramite il passaparola, 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 3 mila pesos per un mese di validità ‘garantita’ o di mille per account la cui durata stimata è di appena dodici ore (Fig. 21 e Fig. 22). 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 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 Marcos 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 del lavoro che penetrano l'economia *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 difendersi dalla brutalità e dalla vulnerabilità a cui sono soggetti nella quotidianità 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 *chofér* riguardo alla questione dei debiti, consentono di “*rispondere a Uber con la sua stessa moneta*” (U11).

### **7.3 Informalità o microimprenditorialità**

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 piattaforme 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, come vedremo in dettaglio in seguito. 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 per un lavoratore di piattaforma essere imprenditore di sé stesso 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. Come racconta un rider a Bologna:

“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” (B04).

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<sup>149</sup> – i lavoratori fanno ricorso proprio a un lessico legato al mondo imprenditoriale e manageriale nel descrivere le proprie azioni. Come nel caso di un *chofèr* di Uber a Buenos Aires che definisce il multi-*apping* come una forma di diversificazione economica portata avanti dai conducenti.

---

<sup>149</sup> Anzi, come abbiamo visto poc'anzi, i ToS di Uber Eats consentono esplicitamente il multi-*apping* (Uber, 2021).

C'è una parola chiamata diversificazione, bisogna conoscerne il significato... Mi sono stancato che Uber prenda 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<sup>150</sup> con Cabify, bisogna sapere dove sono più utilizzati, allora tipo a Palermo [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*. In entrambi i casi di studio i lavoratori spesso sostengono che occorre intraprendere 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

---

<sup>150</sup> 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 30/11/2021).

lavoratori della *gig-economy* che mostra un aspetto particolarmente rilevante alla luce della lente infrastrutturale che stiamo impiegando in questa sede. 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 *viração* è il lubrificante dei suoi ingranaggi (Abílio, 2020b).

#### 7.4 Infrastrutture barocche

Molti degli aspetti rilevati nella ricerca ci portano a considerare che le piattaforme tendono 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 logistic* e del lavoro autonomo per insediarsi nel paese ed espandere il mercato (Sabeel Rahman & Thelen, 2019). Cioè, possiamo affermare che 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 facciamo 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 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 (Harriss-White, 2020). 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 empirici 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 & Graham, 2020b; 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, pag. 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

viene anche definita come *interstitial informal economy* (Borghi, 2016; Harriss-White, 2010) o più generalmente *informal self-employment* (Chen, 2007)<sup>151</sup>.

Possiamo quindi giungere a una duplice conclusione emersa dalla concettualizzazione delle piattaforme come infrastrutture globali dell'informalizzazione economica. In primo luogo, quanto risulta dall'analisi del materiale empirico 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 (Davis & Sinha, 2021), ovvero nelle forme variegate con cui il capitalismo si declina nei territori (Peck & Phillips, 2021; Peck & Theodore, 2007). 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 (soprattutto, 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. Attraverso questa pluralità della *gig-economy*, però, quanto abbiamo voluto sottolineare qui, piuttosto che la varietà dei capitalismi, sono le continuità con cui il neoliberismo si sviluppa nelle sue pur differenti articolazioni (Streeck, 2012). 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 & Neilson, 2013) e di informalizzazione economica (Breman & 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, assume un ruolo chiave nella strategia di espansione delle piattaforme. 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 rivelare qualcosa di più interessante: il tango della mutua influenza tra mondi formali e informali*” (Lobato & Thomas, 2015, pag. 35). Le piattaforme digitali mostrano ulteriormente quanto sia infruttuoso concepire formale e

---

<sup>151</sup> 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 & Borghi, 2016a).

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 & 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, pag. 221). Tanto a livello della regolazione quanto in quello della quotidianità del lavoro, abbiamo visto come processi informali 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 & 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). Come abbiamo visto, le aziende della *gig-economy* si espandono riconfigurando i termini del confine formale-informale a proprio vantaggio, ma anche con la capacità resiliente di adattarsi ai vincoli delle regolazioni (o degli shock esogeni, come vedremo nel prossimo capitolo nel caso della pandemia da Covid-19). Proprio nel momento in cui scrivo<sup>152</sup>, il parlamento europeo ha approvato una direttiva 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 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 (e di marketing) 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).

---

<sup>152</sup> Il giorno 9 dicembre 2021 è stata ufficialmente presentata dalla Commissione Europea la 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.

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 abbiamo osservato nei due contesti di analisi. 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 – ci pare quindi un elemento particolarmente distintivo dell’economia di piattaforma e lo possiamo rilevare in molteplici dimensioni. Ricordando che è la lente infrastrutturale che ci consente di considerare ed esplorare le piattaforme come esito delle relazioni tra attori (umani e non) diversi, possiamo 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 pari, autoimprenditorialità e sfruttamento), ma anche sotto il profilo *tecnico* (struttura cyborg *stacked* [impilata] 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 quarto capitolo. Insomma, in altre parole la *gig-economy* appare innervata di processi barocchi e di paradossi (Dijck et al., 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) e rispolvera financo forme di lavoro servile (Supiot, 2020).

Finora abbiamo visto come i processi di informalizzazione-formalizzazione agiscono descrivendo il modo barocco in cui si presenta la tensione tra forme di *disembedding* e *re-embedding* nell’economia di piattaforma, tanto nella dimensione della regolazione quanto in quella delle pratiche e della quotidianità del lavoro. Tuttavia, tale sforzo non è sufficiente se non si aggiunge anche un “*approccio critico al continuum formale-informale [...] laddove critico significa la prospettiva che consente di distinguere gli effetti positivi e negativi della*

*trasformazione*” (Borghi, 2016, pag. 228). In altre parole, ciò che emerge dall’analisi del materiale empirico è che i processi di espansione del mercato (*disembedding*) e quelli di radicamento economico nel sociale (*embedding*) possono agire simultaneamente e compenetrandosi – come sosteneva lo stesso Polanyi (1957) – e portare a esiti contraddittori sulle condizioni di lavoro, sulle forme di agency e sui legami sociali (Borghi, 2016). Con questo approccio, nel prossimo capitolo, esploreremo l’intreccio tra informalità e sfruttamento, le condizioni di lavoro e le percezioni dei lavoratori impiegati come automi umani al servizio delle nuove infrastrutture del mondo a domicilio, interrogandosi su quali possono essere i termini per l’emancipazione per questa nuova massa globale di lavoratori informalizzati e piattafornizzati.

## **Conclusione**

Quanto maggiormente emerge dalla narrazione empirica è la natura poliedrica dei processi di informalizzazione. L’economia delle piattaforme digitali *on-demand* occupa entrambe le sfere dell’informalità, sia come processo top-down alimentato dallo stato, dalle politiche di flessibilizzazione del lavoro e dalle aziende alla ricerca costante di ridurre i costi di produzione, sia come esito di processi bottom-up attraverso cui gli attori sociali si appropriano delle forme economiche e le radicano ai territori. Nel capitolo appena concluso, abbiamo mostrato che i *platform workers* costituiscono la parte organica dell’infrastruttura delle piattaforme: *skill*, tattiche e conoscenze messe a punto dai lavoratori rappresentano l’indispensabile lubrificante della macchina algoritmica. Nel prossimo capitolo, invece, concentreremo l’attenzione su come questa condizione tende però a oscurare e offuscare il ruolo del lavoro vivo, le forme dello sfruttamento e le diseguaglianze sociali. Di conseguenza, attraverso l’analisi e la narrazione etnografica, ci addenteremo tanto nelle condizioni che determinano il lavoro dei corrieri e dei conducenti, quanto nelle percezioni che essi stessi hanno del lavoro e delle relazioni che si sviluppano nella quotidianità del proprio impiego. In altre parole, l’obiettivo del seguente ed ultimo capitolo, è quello di addentrarsi nella contraddizione al cuore della crisi della società salariale: quella di un lavoro (e di una classe-che-vive-di-lavoro) che oltre a non garantire più le risorse per la propria sussistenza perde anche quel ruolo che ha fatto dell’impiego l’istituzione più importante delle forme di riconoscimento e della modernità stessa.

## Capitolo 8: L'economia digitale del «mondo a domicilio»

### Introduzione

In questo capitolo che conclude la narrazione etnografica e l'analisi del materiale empirico, ci concentriamo anzitutto sulle esperienze dei lavoratori e sul discorso sociale con cui esse sono formulate. In primo luogo, sarà analizzato come gli stessi termini di partecipazione dei *platform worker* al lavoro siano estremamente squilibrati a vantaggio delle aziende, che possono pertanto disporre di una manodopera abbondante fatta di lavoratori sostituibili e in sovrannumero. In tal senso, questi termini delineano una situazione di incorporazione avversa che serve a governare il surplus di lavoro e che porta i lavoratori a essere vulnerabili non tanto per la propria esclusione socioeconomica, quanto piuttosto per le stesse condizioni sfavorevoli che determinano la loro inclusione e partecipazione all'impiego. In secondo luogo, ci soffermeremo sulla composizione sociale dei lavoratori con un focus sui gruppi di rider protagonisti della ricerca nel caso italiano, sottolineando in particolare il modo in cui i fattori di vulnerabilità sociale interagiscono con le disegualianze nel mondo del lavoro. Sia nel caso di Torino che in quello di Bologna, infatti, l'etnografia riguarda soprattutto lavoratori migranti impiegati nel *food delivery*, riportandone biografie e storie di vita per far emergere quel terreno di relazioni e di pratiche di *viração* che permettono alla classe-che-vive-di-lavoro di riprodursi vivendo di doppi lavori ed espedienti. In terzo luogo, daremo spazio alle percezioni che i lavoratori possiedono rispetto alle relazioni che intrattengono con gli altri attori. Nell'anatomia delle relazioni tra *user* e *provider* delle piattaforme di consegne emerge un forte campo di tensione, laddove una buona parte del senso di sfruttamento viene percepito proprio nelle relazioni con clienti e ristoratori. Dopo una breve discussione sull'impatto della pandemia da Covid-19 sul lavoro nella logistica dell'ultimo miglio e un focus sul caso *porteño* all'arrivo della prima ondata in Argentina, il capitolo si chiude con una riflessione conclusiva sulla rilevanza e sulle proprietà delle piattaforme come infrastruttura del mondo a domicilio.

## 8.1 Diseguaglianze e nuove servitù

Nella presente ricerca, l'oggetto di studio non è semplicemente l'organizzazione del lavoro digitale e le condizioni di chi è impiegato nelle piattaforme dei servizi dell'ultimo miglio. Oltre a descrivere e analizzare i fenomeni di cui abbiamo parlato finora, le domande di ricerca hanno cercato di approfondire la trama sociale tessuta dalla relazione tra i comportamenti e le esperienze dei lavoratori stessi. Ciò che è interesse della ricerca è anche domandarsi cosa nutre la disponibilità dei lavoratori verso le aziende, seppure a condizione di impieghi estremamente vulnerabili e salari insicuri<sup>153</sup>. Ricostruire l'esperienza e le percezioni dei lavoratori significa anche ricostruire il contesto e il mondo che li circonda, le trame del significato e le rappresentazioni tramite cui gli attori attribuiscono senso alla realtà sociale (Berger & Luckmann, 2002). In altre parole, 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 (Emirbayer & Desmond, 2012; Leonardi, 2020). In tal senso, le azioni, percezioni e storie individuali dei *platform workers* analizzate in questa sede sono dotate di interesse sociologico proprio perché fanno chiarezza sul contesto in cui si sviluppano e perché sono espressione di un agire collettivo ascrivibile al gruppo sociale di cui fanno parte gli attori. Assistiamo attualmente a un acceso dibattito di studiosi di provenienze disciplinari diverse (Antunes, 2018; Bodei, 2019; Casilli, 2019; Qiu, 2016; Supiot, 2020) 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 & Wissen, 2021) e che sta costringendo una fetta sempre più ampia di popolazione attiva a sopravvivere come una classe-che-vive-di-lavoro (Antunes, 2018) che rinuncia ad assolvere alle necessità della propria riproduzione per soddisfare i bisogni di altri gruppi sociali. Molte analisi sulla *gig-economy* si sono interrogate sui processi di soggettivazione ed assoggettamento della forza lavoro, portando a galla la grande capacità di disciplinamento dei lavoratori da parte delle piattaforme e delle governamentalità algoritmiche (Cini & Goldmann, 2020; De Stavola, 2020; Griesbach et al., 2019; Kellogg et al., 2020; Veen et al., 2019). Ancora pochi, però, sono gli studi che scavano dentro i termini

---

<sup>153</sup> Intendiamo con *disponibilità* del lavoratore, la paradossale condizione ontologica di essere simultaneamente indispensabile e superfluo al ciclo produttivo (Doherty, 2017, pag. 4).

del consenso che i lavoratori assegnano alle proprie condizioni lavorative e sulle fondamenta della loro partecipazione al lavoro.

In questa sede, le due principali proprietà con cui analizzare il lavoro dei *platform workers* sono quelle della vulnerabilità e della disponibilità dei lavoratori, come elementi chiave del lavoro flessibile nella *gig-economy* e come veicoli di quella che definiremo come incorporazione avversa (Hickey et al., 2007). La ricerca del lavoro flessibile e non tutelato, dal punto di vista delle aziende e del management, non costituisce solo una forma per abbassare i costi del lavoro, ma riguarda anche l'identificazione e/o la creazione di una forza lavoro dotata di particolari caratteristiche che ne consentano uno specifico modo di utilizzo, basato appunto sulla massima flessibilità dei manager e delle imprese e sulla massima disponibilità di assumere i rischi da parte dei lavoratori (Phillips, 2011). Questa disponibilità sia al sottoimpiego che al sovraccarico di lavoro, come evidenziano i casi empirici, 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.

Ovviamente, inoltre, vulnerabilità e disponibilità della forza lavoro informalizzata sono correlate spesso con altri fattori socioeconomici che veicolano le disegualianze. Non è un caso che globalmente nella *gig-economy*, così come nei due casi di studio, gran parte della forza lavoro è migrante e che in molti concordano che in Italia nel corso degli anni si sia assistito a un processo di razzializzazione del lavoro soprattutto nelle piattaforme di consegne a domicilio (Marrone, 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 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 e uno degli obiettivi di questo capitolo è anche quello di analizzare come le piattaforme riproducono meccanismi di discriminazione basati sulla razza (Cottom, 2020). La forza lavoro femminile, invece, seppure sia spesso una componente importante delle economie informali come nei servizi domestici e nel lavoro a

domicilio (Carr et al., 2000; Chen, 2001; Haraway, 1984; Huws, 2014; ILO, 2018), è decisamente sottorappresentata nel settore della logistica dell'ultimo miglio, confermando le tesi che sostengono che anche all'interno dell'economia informale emergono chiari processi di segmentazione della forza lavoro che seguono fattori come il genere, l'età, la razza o la religione e che spesso sono connessi a redditi più bassi (Chen, 2007). Tuttavia, come rilevato in una delle poche interviste a una donna rider (T07), essere numericamente meno non rappresenta un vantaggio poiché può significare essere anche più facilmente oggetto di attenzioni non richieste e indesiderate. Più avanti, nel capitolo dedicato alla composizione sociale della forza lavoro, utilizzeremo una chiave di lettura intersezionale proprio per evidenziare le interconnessioni e interdipendenze tra le discriminazioni legate alle identità sociali (come genere, razza e classe) e le condizioni di lavoro nella *gig-economy*.

### **8.1.1 Hire & Fire! Piattaforme, surplus e l'incorporazione avversa**

Il caso di studio di Buenos Aires risulta senza dubbio unico nel suo genere, data la peculiare situazione in cui viene offerto il servizio di trasporto di Uber 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 come merce 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 argentina, 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 (Fig. 8). 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 abbiamo approfondito nel quinto capitolo, 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 abbiamo già ribadito, 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 terzo 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. 7 e Fig. 26). 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 (Fig. 17, Fig. 18, Fig. 25). Le disattivazioni agiscono 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 ti 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 (B04).

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 nel terzo capitolo, descrivono un “*tipo di razionalità utilizzato nelle nuove forme di informalizzazione del lavoro, che consiste nel trasferire i rischi e incoraggiare la produttività*” (Abílio, 2020a, pag. 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 (Fig. 5) 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, pag. 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. Come nel caso dei conducenti di Uber a Buenos Aires – a fronte delle ulteriori specifiche vulnerabilità a cui sono esposti – i lavoratori sono consapevoli di essere in balia di meccanismi che non possono controllare e di essere facilmente intercambiabili con altri individui disponibili a sostituirli. Come sostiene Gabriel, un *chofêr* 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 casi di studio, seppure in configurazioni diverse, è la consapevolezza di molti lavoratori di essere parte di una fetta di forza lavoro estremamente

docile, disponibile e sostituibile: una *parallel workforce* fatta di lavoratori in sovrappiù, 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 rivela, inter alia, un voluminoso lavoro recentemente svolto in profondità sulla relazione tra tecnologie e flessibilità del lavoro (Moore, 2019), la precarietà non è legata solo ad ambienti o meccanismi digitalizzati, ma emerge ancora oggi 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 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!” (T11).

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 (e degradano) il lavoro salariato. Prima di concludere, riprendiamo in mano le tre tendenze che Castel (1997, 2011) individuava come caratteristiche della fine della società salariale e di cui suggeriva di indagarne l'evoluzione in futuro (destabilizzazione di chi è stabile; insediamento 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 iscritte 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 (Castel, 1997, pag. 55). Tuttavia, ciò che vogliamo soprattutto sottolineare è l'incremento e la ricomparsa di “una popolazione che potremmo definire in sovrannumero” (*ibid.*) che nel tempo si è stabilizzata e che oggi viene incorporata nei mercati del lavoro nella

*gig-economy*. 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 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. 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.

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, pag. 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 (*ivi*) ha 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 lungo le CGV – proprio sulla base della interconnessione strutturale tra mondi formale e informale di cui abbiamo ampiamente discusso (Borghi, 2016; Chen, 2007). Oggi, come approfondiremo nel prossimo paragrafo, 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 (Wood, 2000, pag. 19). 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, pag. 391). Altri autori, 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, come nel caso di ricerca, soprattutto le popolazioni di lavoratori migranti (Cottom, 2020)<sup>154</sup>. Quanto infatti vogliamo ora sottolineare, sono i modi in cui “*l'informalità e l'informalizzazione sono solite costituire forme di incorporazione avversa interagendo con un insieme di altre dimensioni di diseguaglianza*” e producendo quindi dei tipi di relazioni di potere fortemente asimmetriche (Phillips, 2011, pag. 382). L'informalizzazione del lavoro e dell'economia sembra sotto questo punto di vista il *trait d'union* che accomuna situazioni anche molto distanti all'interno della *gig-economy*, come nel caso del materiale empirico contenuto in questo elaborato, proprio poiché è alla base del processo di incorporazione avversa – o di inclusione predatoria – della popolazione lavorativa in sovrannumero realizzato dalle piattaforme digitali<sup>155</sup>.

### **8.1.2 Composizione sociale, lavoro migrante e *viração***

Come nel caso torinese con la banda di rider di piazza Botero, anche durante il lavoro di campo etnografico 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

---

<sup>154</sup> In entrambi i casi, che si parli di *predatory inclusion* o di *adverse incorporation*, il risultato di questa complessa combinazione di processi di inclusione ed esclusione ha come effetto, rilevato dagli autori, di tendere a produrre un *disempowerment* della forza lavoro (Cottom, 2020; Hickey et al., 2007; Phillips, 2011). Il concetto di “incorporazione avversa”, tuttavia, ci sembra cogliere meglio questo processo perché si pone dal punto di vista del lavoratore, del suo corpo e delle sue motivazioni, piuttosto che il termine “inclusione predatoria” che pare indicare piuttosto un meccanismo top-down con cui il capitale tende a governare la forza lavoro. Un altro concetto che si avvicina molto a questi processi è anche quello di *inclusione differenziale*, con cui Mezzadra e Neilson (2013) affrontano il tema dello sfruttamento della manodopera migrante e della moltiplicazione del lavoro.

<sup>155</sup> Ciò, però, non significa affermare che l'impiego informale sia sempre sinonimo di condizioni di lavoro degradanti, poiché occorre ricordare che in molti casi l'informale può offrire risorse importanti e favorire percorsi anche di emancipazione per gli individui ai margini dei mercati del lavoro (si pensi all'autoproduzione familiare o ad altre forme di auto-sussistenza comunitaria).

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 legame 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; Ahmad, 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, diverse offerte che appaiono online come esercizi commerciali diversi sono in realtà prodotti della stessa cucina (una differente versione delle *ghost kitchen*). 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 delle altre volte 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”* (B08). 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, convergono 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”* (B14). 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. Come anticipato, 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 (B14) 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, a detta sua, 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. Oggi lavora regolarmente con un part-time in un Conad di periferia, come addetto alle pulizie e tuttofare, mentre il resto del tempo si loggia e pedala con Uber Eats. Hussain (B15) 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 alle frittiture, ma ha perso l'impiego a causa dei lockdown, senza di conseguenza ricevere alcuna indennità. Se per molti, come Ashraf, quella delle consegne in biciclette 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 (B13), 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 (e come rappresentato nelle tabelle dei partecipanti alla ricerca nell'Introduzione), 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. Amhad (B11), 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 locale 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 Ahmad è una piccola attività che vende principalmente dolci, brioches, crepes e altri 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. “*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*” (B11). 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 Ahmad 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 in una di quelle serate di fine settembre in cui il caldo viene spezzato dalle prime brezze autunnali che scendono fresche dalle colline. 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 Ahmad 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 professionalizzati, come abbiamo visto nel terzo capitolo<sup>156</sup> – per una piattaforma in modo continuativo ed esclusivo

---

<sup>156</sup> Da questo punto di vista, un peso importante è giocato dalla differenza tra le diverse piattaforme. Nonostante l'argomento non sia stato affrontato in questa sede, – laddove abbiamo generalmente scelto di evidenziare piuttosto le continuità – come invece abbiamo discusso nel terzo 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

anche da diversi anni, come Afrigi, Kian ed altri rider di Uber Eats del gruppo di piazza Botero. 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 (B16), 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 Ahmad, 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 logistic* in forte espansione, sembra ingranare in città anche per l'azienda londinese del *food delivery*.

Quanto si evince da queste storie professionali è una grande vitalità – una “pragmatica vitalista” (Gago, 2014) – che si combina con la capacità di ottenere benefici dal transitare da un impiego a un altro – parte costituente della cosiddetta *viração* di cui abbiamo discusso (Abilio, 2017). Visto 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 incrementare i vantaggi, spesso e soprattutto in determinati periodi (ad esempio come accaduto durante i mesi invernali del 2021) gli ingressi ottenuti tramite le piattaforme possono non essere sufficienti a garantire la propria sussistenza e la propria riproduzione sociale. Come abbiamo discusso e come vedremo ancora più in dettaglio in seguito, 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*. In questi 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 merca 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 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

---

prendere pause dall'attività, altrimenti vedrà il proprio *ranking* calare, di conseguenza limitando l'accesso alla prenotazione degli slot futuri di lavoro.

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, eh... (B17).

Quanto si è voluto sottolineare in questo paragrafo è il modo in cui i fattori di vulnerabilità sociale interagiscono con le diseguaglianze nel mondo del lavoro, cioè scavando dentro le condizioni che determinano la cronicizzazione di una popolazione in sovrannumero e i termini della sua incorporazione avversa nella *gig-economy*. Come abbiamo visto, il motto *Hire & Fire* descrive la strategia aziendale delle piattaforme della *last-mile logistic* e delinea una condizione di vulnerabilità e insicurezza che i lavoratori sono costretti ad accettare in termini di disponibilità a perdere il lavoro o 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 et al., 2021)<sup>157</sup> per indicare carriere e strategie 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 disegualianze. Infatti, ciò che è emerso dalla ricerca e 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 (Arcidiacono et al., 2021, pag. 83), ma che allo stesso tempo questa composizione non sia altro che il riflesso delle trasformazioni economiche più ampie che abbiamo messo sotto i riflettori in questo elaborato. Infine, quanto emerge è anche come le condizioni avverse di incorporazione di questa classe-che-vive-di-lavoro (disponibilità e vulnerabilità della forza lavoro) stiano minando drammaticamente la riproduzione sociale dei lavoratori e, di conseguenza, le stesse basi del legame sociale delle società democratiche fondate sulla centralità e sulla divisione del lavoro. Le piattaforme occupano proprio questo spazio liberato dalla degradazione del lavoro, sussumendo nella propria stessa infrastruttura organizzativa la disponibilità dei lavoratori a occupazioni saltuarie e a carriere professionali vissute a brevissimo termine. Si realizza in maniera ancora più chiara quel processo di sussunzione della *viração* (Abílio, 2020a, 2020b), 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 dell’infrastruttura del capitalismo delle piattaforme.

### **8.1.3 Anatomia delle relazioni users-providers nella *last-mile logistic***

In questo paragrafo ci concentreremo sulle relazioni che intercorrono tra gli attori sociali dell’economia di piattaforma a partire dalle esperienze dei lavoratori nella quotidianità delle loro mansioni. Ovvero, per decifrare i termini dell’inclusione dei lavoratori di piattaforma – e addentrarsi quindi nella materialità dell’incorporazione avversa del lavoro – è necessario 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

---

<sup>157</sup> A tal proposito esiste un progetto di ricerca internazionale finanziato dall’Unione Europea sul tema e concetto di “*slash-workers*”: SWIRL project (*Slash Workers and Industrial ReLations*): <https://www.swirlproject.eu/> (Consultato il 19/12/21).

relazioni che intercorrono con gli altri attori inclusi nel processo lavorativo. In altre parole, osserveremo in questo caso il tema dell'interpretazione della realtà degli attori sociali (Berger & Luckmann, 2002). In tal senso, più che all'interazionismo americano, ci avviciniamo all'idea di un metodo etnografico che si combini e lavori con la natura relazionale e processuale della realtà, focalizzando quindi l'attenzione sul campo di tensione delle relazioni, in questo caso, tra *users* e *providers* nelle piattaforme (Desmond, 2014).

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). Solo durante le prime settimane di consegne ho assistito personalmente a diversi episodi di tensione tra gestori dei locali e rider a Torino: al BurgerKing 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 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 la grossa presenza di rider in zona che fanno fatica a lavorare.

“Sono spesso 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” (T03).

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, 01/02/21).

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<sup>158</sup>, 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

---

<sup>158</sup> 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.

hanno invece evidenziato una percezione di frustrazione meno velata. Afrigi, 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:

“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” (T08).

Afrigi 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, etc.) 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:

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!

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 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' (T11).

In tutti gli estratti e le interviste qui riportate 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 percezione che si ha 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”* (B09). Parallelamente a quanto osservano alcuni autori, questo processo di deterioramento delle relazioni sociali dei lavoratori 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) e a un più generale processo di invisibilizzazione e offuscamento tipico del lavoro infrastrutturale, come vedremo meglio anche in seguito. 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, pag. 19) e che porta a invisibilizzare 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. Far emergere ciò che si nasconde dietro l’opacità economico-algoritmica, come sottolinea Ehrenreich (2002, pag. 153, in: Borghi, 2002), dovrebbe condurre verso meccanismi di vergogna 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, la casualizzazione 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, come scrive Dejours (2021), nelle nostre esperienze quotidiane l’ingiustizia sociale risulta di conseguenza banalizzata.

## 8.2 Pandemia e *gig-economy*

Come è già emerso tra le righe del testo in più occasioni, la pandemia da Covid-19 ha rappresentato un grande motore di trasformazione della *gig-economy*, ma ha anche impattato in modo molto diverso sulle piattaforme della *last-mile logistic*. Da un lato ci sono i rider delle consegne a domicilio, il cui ruolo è stato improvvisamente rivalutato e che in breve tempo sono stati eretti a lavoratori essenziali nelle metropoli colpite dai lockdown (Cataldo, 2021). Dall'altra gli autisti delle piattaforme di *ride-hailing*, che invece hanno visto il proprio volume d'affari drasticamente e drammaticamente contratto in seguito alle misure di contenimento alla mobilità urbana in gran parte del pianeta. Davanti alle sfide della pandemia globale, anche le piattaforme di servizi non essenziali sono state generalmente in grado di dotarsi di un certo grado di resilienza – in questo caso il concetto sembra decisamente più calzante – reagendo più o meno virtuosamente allo shock subito. Certamente, l'aspetto generale che colpisce maggiormente l'attenzione è l'enorme crescita che le aziende proprietarie delle piattaforme hanno vissuto nei primi anni della pandemia, approfittando dell'ulteriore accelerazione impressa all'utilizzo delle infrastrutture digitali per regolare la vita quotidiana e per sostituirsi alle 'pericolose' relazioni faccia a faccia. Non è affatto un segreto che aziende come Microsoft, Amazon o Zoom hanno moltiplicato in breve tempo i propri giri d'affari. Ovviamente, anche le piattaforme digitali di consegne hanno vissuto una vera e propria esplosione durante i periodi di lockdown, dato che da un lato costituivano l'unico modo per garantire l'operatività dei ristoranti, mentre dall'altro offrivano una possibilità di ottenere rapidamente un impiego in un momento in cui moltissimi l'avevano perduto. Tuttavia, quanto è emerso dal campo etnografico in Italia, è che la crescita del mercato delle consegne a domicilio non è corrisposto con un miglioramento delle condizioni lavorative dei rider. Anzi, in particolare durante la seconda ondata di restrizioni (novembre 2020 - aprile 2021), le aziende hanno continuato incessantemente a reclutare rider senza parallelamente assistere a un incremento della domanda, pertanto lasciando la propria flotta in gran parte sottoimpiegata. Durante l'inverno e la primavera del 2021, come abbiamo già anticipato, non si contano le testimonianze di rider che spiegano come il volume del mercato non soddisfi la quantità di corrieri attivi sul territorio, se comparato con i momenti più floridi dell'anno precedente. *“I cinquanta o sessanta euro che facevo il sabato sera me li scordo adesso, se arrivo a trenta già va bene”* (T08), racconta ad esempio Afrigi dalla sua piazza Botero. Anche a Bologna il volume di lavoro si contrae in modo drammatico durante lo stesso

periodo: “Uber ora fa pena, se prima riuscivo a fare dalle 12 alle 15 e dalle 19 alle 22 o 23, ora faccio sicuro solo dalle 20 alle 21. A pranzo quasi mai niente ormai” (B11). La pandemia ha rappresentato un inestimabile laboratorio sociale di sperimentazione che ha consentito alle aziende di espandere e moltiplicare i servizi offerti e allo stesso tempo di far leva su un imponente esercito di lavoratori di riserva. Quella che poteva essere un’occasione per ridisegnare le regole di ingaggio e per migliorare le condizioni di lavoro dei rider, però, è stata invece l’ennesima spinta predatoria che ha soltanto portato ad arricchire le piattaforme a scapito dei lavoratori.

Il caso del *ride-hailing* è molto diverso dalle consegne a domicilio, poiché in questo caso la pandemia ha impattato negativamente, di fatto sospendendo il servizio insieme alle limitazioni alla mobilità imposte dai governi, anche a Buenos Aires, per tentare di frenare i contagi. Come vedremo in dettaglio nel prossimo paragrafo sul caso *porteño* di Uber, però, nel caso delle piattaforme di trasporto le aziende sono comunque state in grado di tamponare le perdite e promuovere dei nuovi servizi per mantenere in moto la propria forza lavoro, insieme ai propri profitti. Il caso di Uber a Buenos Aires all’arrivo della pandemia nel 2020 costituisce un buon esempio della reattività e resilienza delle aziende della *gig-economy* di fronte agli shock esogeni e dell’immane tendenza a scaricare sui lavoratori le incertezze legate ai rischi che si presentano.

### **8.2.1 Covid e Uber a Buenos Aires**

Sono i giorni pre-lockdown in Argentina e l’autista di Don Uberto che mi accompagna ha installato nell’auto di sua spontanea volontà un telo di plastica trasparente che a partire dal tettuccio isola la sua parte dell’abitacolo: una sorta di paratia anti-contagio che separa il conducente dai passeggeri. Dagli uffici di San Justo, dove è installata la filiale di Uber, è stata inviata una mail che invita i conducenti ad osservare alcuni accorgimenti in tema di igiene per prevenirsi dal contagio: gel disinfettante, guanti di plastica e mascherina, lavarsi spesso le mani e non toccare i passeggeri. Per il resto si continui a lavorare senza problemi. I giorni passano e sui gruppi social di *choferes* alcuni raccontano di rifiutarsi di compiere viaggi all’aeroporto internazionale di Ezeiza, con il terrore di ricevere qualche europeo contagiato nel proprio veicolo. Intanto molti *porteños*, almeno nel centro città, iniziano a chiudere le proprie attività; il 18 marzo 2020 San Telmo è semi-deserta e a La Boca smettono di arrivare i consueti pulmini di turisti: un conducente di Uber mi confida di non aver mai ricevuto nei

suoi tre anni di attività così poche corse come quel giorno. Poi arriva la dichiarazione di lockdown del presidente Alberto Fernandez e il 20 marzo la nazione si chiude in casa. I servizi di trasporto privato possono continuare ad essere attivi, visto il carattere formalmente essenziale del servizio che offrono. Tuttavia, a differenza di Cabify, i cui conducenti possono proseguire a lavorare con un apposito e ulteriore lasciapassare, Uber è illegale in città, per cui i suoi ‘soci’ rischierebbero sanzioni pesantissime per aver anche violato illegittimamente la quarantena. Fatto sta che in tempi di quarantena a Buenos Aires Uber ha pressoché dovuto chiudere i battenti nel settore del trasporto privato – oltre al fatto che come altrove si è improvvisamente azzerata la domanda. Il servizio di Uber Eats, invece, ha continuato a funzionare regolarmente: anche a Buenos Aires, come in molte altre città del mondo, i primi giorni di lockdown erano soprattutto l’immagine di strade vuote abitate solo da rider. Il colosso californiano, tutto sommato, ha però risposto abbastanza tempestivamente al repentino rovesciamento della situazione a causa dell’emergenza Covid-19. Da San Francisco hanno prontamente dichiarato di istituire un fondo per un sostegno economico ai lavoratori a cui fosse diagnosticato il virus, oltre a imporre le norme igieniche consigliate dall’OMS e ad applicare, per Uber Eats, un protocollo di consegna senza contatto tra le persone. Però ciò che sorprende è la tempestività con cui Uber lancia alcuni nuovi servizi, come Uber Medics (per il trasporto del personale sanitario con tariffe apposite) e Uber Flash (servizio di consegne) (Fig. 23). Tra la fine di marzo e la prima metà di aprile 2020, in quasi tutta l’America Latina, dal Messico all’Argentina, l’azienda californiana inaugura Uber Flash, un servizio di consegna tramite la stessa app dei conducenti che permette di inviare oggetti e beni di qualsiasi tipo tra privati senza dover lasciare la propria abitazione. Lo stesso fanno anche Cabify e Beat, che lanciano un proprio servizio di consegna, trasformando temporaneamente i conducenti in fattorini a domicilio. Al pari di altre piattaforme che operano nel settore dell’*everything delivered*, come Glovo, tramite Uber Flash è possibile mandare il conducente a ritirare un pacco o un ordine da un negoziante, o inviare del cibo o altri beni a un proprio familiare senza dover ‘rischiare’ di incontrarlo personalmente e senza violare le restrizioni della quarantena. Inoltre, come dichiara la responsabile della comunicazione di Uber Centroamerica: “*mettere a disposizione UberFlash significa dare un’opzione in più ai nostri soci collaboratori in questo momento, così che possano generare dei guadagni*”<sup>159</sup>. Ovviamente guadagni per gli autisti fermi causa Covid, ma anche per la piattaforma che non rinuncia ai profitti nemmeno durante

---

<sup>159</sup> Le dichiarazioni della responsabile di Uber Centroamerica riportate da un media della Costa Rica sono disponibili online: [www.estrategiaynegocios.net/empresasmanagement/1368887-330/lanzan-uber-flash-para-enviar-y-recibir-paquetes-en-costa-rica](http://www.estrategiaynegocios.net/empresasmanagement/1368887-330/lanzan-uber-flash-para-enviar-y-recibir-paquetes-en-costa-rica) (Consultato il 15/06/20).

l'emergenza sanitaria globale. Passati i primi mesi prettamente emergenziali e con la graduale riapertura delle attività sia in Europa che in America Latina anche in seguito alle campagne vaccinali dei paesi, tuttavia, nel 2021 l'azienda rilancia una nuova estensione nell'offerta dei propri servizi di trasporto che promuove tariffe ancora più basse e che difatti viene nominata Uber Promo. In questo caso, i passeggeri sono disposti ad aspettare un veicolo più tempo del normale, ma ad un prezzo della corsa più vantaggioso. Come denunciano online molti *choferes*, questa operazione rischia di ridurre ulteriormente i profitti dei lavoratori ed ha in fondo come fine per le aziende quello di re-incentivare l'abitudine dei clienti ad utilizzare i servizi di *ride-hailing* via app. Ancora una volta il costo delle incertezze viene fatto assumere ai conducenti.

La sindemia globale ha sollevato molti interrogativi e scoperchiato molte contraddizioni nel mondo delle piattaforme della *gig-economy*. Questo nuovo proletariato digitale dei servizi urbani è stato condannato a essere particolarmente esposto alla diffusione del virus, mentre veniva privato delle tutele rivolte ad altri settori lavorativi<sup>160</sup>. Troppo poco hanno fatto le aziende della *gig-economy* per proteggere i propri lavoratori dal contagio, mentre le autorità politiche locali se ne sono interessate solo raramente<sup>161</sup>. Del tutto inedite sono anche le domande che la pandemia apre sul futuro del mondo dei servizi urbani. Il "mondo a domicilio" (Borghi, 2021) ha trovato un incredibile modello di sperimentazione inedito ed inaspettato con l'avanzare del virus e con più di metà del pianeta costretta ai lockdown. In tempi di quarantena, le strade e le piazze delle nostre città, svuotate del loro significato sociale, politico ed economico, conservavano unicamente la funzione di infrastrutture materiali, abitate soltanto dai corrieri della logistica e dai fattorini delle piattaforme di *delivery*. Il settore delle piattaforme di *ride-hailing* ha ovviamente subito una brusca frenata a causa delle restrizioni alla mobilità che ancora oggi interessano molti centri urbani, tuttavia il futuro sembra poter riservare invece una sua crescita. Una società di ricerca e consulenze internazionale ha pubblicato uno studio ripreso anche da testate giornalistiche italiane in cui si stima una crescita della mobilità tramite automobili private e una drastica

---

<sup>160</sup> Il concetto di sindemia, infatti, evidenzia proprio il fatto che gli effetti negativi del virus da Covid-19 non solo agiscono più intensamente in concomitanza con altre malattie, ma anche che sono distribuiti socialmente in modo asimmetrico e discontinuo (soprattutto a livello geografico su scala planetaria, ma anche a seconda del settore produttivo e del livello professionale del proprio impiego).

<sup>161</sup> Nel caso di Bologna, ad esempio, nell'inverno 2020/2021 sono stati soprattutto i sindacati a promuovere delle campagne di prevenzione per i rider. La CISL ha programmato con la Croce Rossa una serie di giornate di tamponi gratuiti per i rider presso l'Autostazione, mentre il sindacato metropolitano RUB ha autonomamente organizzato settimanalmente la stessa proposta in collaborazione con lo spazio sociale bolognese Labàs e con equipe mediche di volontari.

riduzione dell'uso dei trasporti pubblici nel periodo post-pandemia. Lo studio di Ipsos dedicato agli impatti della pandemia sulla vendita di auto in Cina ha mostrato, se pur sulla base di un campione piuttosto contenuto, che a causa del Covid aumenterà notevolmente la percentuale di persone che preferiranno utilizzare il trasporto privato a quello pubblico, soprattutto per motivi igienici<sup>162</sup>. E con questo, aumenterebbe drasticamente anche traffico e inquinamento delle città, che sono stati per un breve tempo fragilmente sospesi dalle politiche restrittive. Cosa succederà alla mobilità urbana e come si comporteranno le piattaforme di *ride-hailing* nel periodo post-pandemia anche rispetto alla transizione energetica e climatica sono alcune domande da iniziare a porsi. Rispetto all'immaginazione dei futuri, chi crede che le tecnologie digitali avranno un ruolo messianico nel salvarci dalla catastrofe climatica – o, peggio, nel liberarci dal lavoro manuale – non considera che queste sono spesso non solo socialmente, ma anche ambientalmente insostenibili. Uber contribuisce ad aumentare la congestione di traffico nelle aree centrali delle città, aumentando le emissioni di sostanze inquinanti<sup>163</sup>, promuovendo un modello di mobilità urbana del tutto insostenibile. L'azienda sostiene di offrire un servizio sostenibile in quanto permette di condividere l'auto e offre la possibilità di raggiungere luoghi scarsamente collegati, risolvendo il cosiddetto *last mile problem*: in realtà sono numerose le ricerche che dimostrano come Uber contribuisca notevolmente ad accrescere l'inquinamento atmosferico nei centri urbani e non costituisca affatto una rete sussidiaria e complementare a quella pubblica. A San Francisco, dove Uber è nata, uno studio commissionato dall'Autorità dei Trasporti statunitense ha stimato che a fronte di un aumento di più del 50% delle congestioni stradali tra il 2010 e il 2016, le piattaforme di trasporto come Uber e Lyft ne sono responsabili per più della metà<sup>164</sup>. Tuttavia, la piattaforma californiana continua a negare la possibilità che il suo settore possa essere dannoso per le città. “Penso che in tutto il mondo sono sempre più quelli convinti che Uber sia una cosa buona per i paesi, così come per le città”<sup>165</sup>, ha affermato nel 2020 fa il CEO di Uber Dara Khosrowshahi, tralasciando la marea di critiche e opposizioni che arrivano da

---

<sup>162</sup> Il report di IPSOS (Marzo, 2020): [www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-03/impact-of-coronavirus-to-new-car-purchase-in-china-ipsos.pdf](http://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-03/impact-of-coronavirus-to-new-car-purchase-in-china-ipsos.pdf) (Consultato il 16/06/20).

<sup>163</sup> Un report su Uber e inquinamento in Europa a cura di Transport & Environment: [www.transportenvironment.org/sites/te/files/T%26E\\_Europe%20s%20giant%20taxi%20company%20is%20Uber%20part%20of%20the%20problem%20or%20the%20solut...%20%281%29.pdf](http://www.transportenvironment.org/sites/te/files/T%26E_Europe%20s%20giant%20taxi%20company%20is%20Uber%20part%20of%20the%20problem%20or%20the%20solut...%20%281%29.pdf) (Consultato il 16/06/20).

<sup>164</sup> Il report sulle TNC (Transport Network Companies) e sulla congestione stradale a San Francisco, USA (2018): [https://archive.sfcta.org/sites/default/files/content/Planning/TNCs/TNCs\\_Congestion\\_Report\\_181015\\_Final.pdf](https://archive.sfcta.org/sites/default/files/content/Planning/TNCs/TNCs_Congestion_Report_181015_Final.pdf) (Consultato il 16/06/20).

<sup>165</sup> Da un articolo su “The Verge” del novembre 2019: [www.theverge.com/2019/11/5/20947737/uber-lyft-cities-congestion-pollution-income-inequality-nyu](http://www.theverge.com/2019/11/5/20947737/uber-lyft-cities-congestion-pollution-income-inequality-nyu) (Consultato il 20/12/21).

istituzioni cittadine ormai in molte parti del mondo. Probabilmente, l'unica alternativa per la mobilità urbana di domani è quella più banale, ma anche più indispensabile, di rispondere con delle politiche pubbliche che implementino delle adeguate reti pubbliche di trasporto urbano gratuite, sicure, accessibili e sostenibili.

### **8.3 Piattaforme: le infrastrutture del mondo a domicilio**

In un recente testo, due importanti studiosi tedeschi contemporanei 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 & Wissen, 2021). Ovviamente queste diseguaglianze si replicano anche all'interno delle società occidentali, seguendo spesso le stesse traiettorie basate sulle discriminazioni legate a genere, razza e classe. 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. 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 un mondo passato fatto di legami territoriali molto forti (Coletto, 2013). 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<sup>166</sup>), quanto il fatto che il capitalismo delle piattaforme concorre ad astrarre questo tipo di attività dalla loro economia politica, spezzando i legami che saldavano 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 che abbiamo analizzato in questo elaborato si addensano attorno a quel particolare immaginario<sup>167</sup> infrastrutturale del “mondo a domicilio” che oggi, 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 difatti una proprietà delle infrastrutture quella di contribuire a trasformare il rapporto tra realtà e mondo, ovvero l'esperienza che facciamo del mondo (Boltanski, 2014), e di costruire o appropriarsi di immaginari, come quello del mondo a domicilio, 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 logistic* 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 disegualianza sociale (Borghi, 2021; Mezzadra & 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, le merci e i dati vengono trattati “*come fossero gas all'interno di una pipeline che devono fluire a una*

---

<sup>166</sup> A tal proposito Supiot (2020, pag. 138) sostiene che è proprio l'emergenza climatica che oggi più che mai ci obbliga a considerare non solo le condizioni di lavoro, ma anche il suo senso e il suo contenuto: occorre pertanto, secondo lo studioso francese, riaffermare un principio di *responsabilità socio-ecologica* del lavoro su scala planetaria, assunto sia dalle imprese che dagli Stati (ivi, pag. 147).

<sup>167</sup> Del potere socio-politico e della rilevanza sociologica degli immaginari si è discusso nel secondo 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<sup>168</sup>. 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, pag. 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, come evidenziato a partire dai casi empirici, tale immaginario infrastrutturale ha oggi soprattutto un risvolto, per natura offuscato 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 & Mitchell, 2004, pag. 701). Se allora intendiamo il realismo capitalista proprio come “*un’atmosfera che pervade e condiziona il modo in cui vengono regolati il lavoro e l’educazione*” (Fisher, 2018, pag. 50), vediamo come le piattaforme concorrono a nutrire questo processo di oscuramento della forza lavoro<sup>169</sup> e dei corpi stessi dei lavoratori proprio infrastrutturandosi negli immaginari, nonostante siano proprio i lavoratori a costituire il cuore dell’infrastruttura delle piattaforme (Addie, 2021; Doherty, 2017; Qadri, 2021; Simone, 2021). In tal modo, possiamo leggere molte delle infrastrutture che governano la vita sociale

---

<sup>168</sup> Infatti, come scrive Borghi (2021, pagg. 3-4), “*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*”.

<sup>169</sup> Come abbiamo visto nel terzo capitolo, van Doorn (2017) parla a tal proposito di *offuscamento socio-tecnico* della forza lavoro proprio per sottolineare come tecnologie e diseguglianze sociali cooperino per occultare lo sfruttamento del lavoro vivo nel capitalismo delle piattaforme.

come edificate sull'offuscamento del lavoro vivo e delle forme dello sfruttamento contemporaneo, oltre che, come abbiamo sottolineato, sulle capacità inventive e adattive (*viração*) dei lavoratori:

Le nostre città e le loro infrastrutture sono figurativamente e letteralmente costruite sui corpi dei lavoratori 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, pag. 8).

L'intento di questa ricerca è stato proprio quello di addentrarsi nella sala macchine di queste infrastrutture che fanno funzionare la macchina-mondo e che consentono l'operatività delle piattaforme. Tutt'altro che un mondo *frictionless*, ciò che è emerso è un terreno barocco ricco di contraddizioni, falle, fratture e interstizi. La lente d'analisi infrastrutturale ha consentito di rendere visibili tanto i punti di rottura, i *breakdown* e il lavoro necessario al mantenimento delle infrastrutture, quanto quelle articolazioni di pratiche nascoste, officiose 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 discussione di quest'ultimo capitolo empirico è che dietro le operazioni del capitalismo delle infrastrutture c'è soprattutto un esercito di lavoratori in sovrannumero estremamente vulnerabile poiché assolutamente non tutelato. Nelle stive delle infrastrutture-piattaforma alti turnover si sommano all'incertezza dei salari, il cottimo alle forme di monitoraggio algoritmico, la mancanza di diritti a forme illegali di caporalato digitale, le 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. Come abbiamo visto, infatti, è soprattutto la forza lavoro migrante a dover pagare i costi più alti dei rischi assunti dalla natura incerta e precaria del lavoro nella *gig-economy*, insieme agli altri individui e gruppi sociali che hanno solitamente più difficoltà ad accedere ai mercati del lavoro. A nutrire questa intensificazione dei processi estrattivi sul lavoro vivo c'è soprattutto la grande disponibilità di una massa di forza lavoro casualizzata e informalizzata, costretta ad accettare le regole di ingaggio – in quanto, anche più generalmente, le uniche a disposizione – di quella che Supiot (2020) ha definito una rifeudalizzazione dei rapporti di lavoro. In questa riedizione dei rapporti di neo-vassallaggio, i lavoratori sono formalmente autonomi, ma estremamente dipendenti da un rapporto col padrone di *sudditanza*, che viene persino iscritto negli accordi

giuridici del nuovo lavoro flessibile (Supiot, 2020, pag. 125). Infatti, il modello delle piattaforme “*consente alla parte dominante (il signore) d'imporre alla parte dominata (il vassallo) la responsabilità delle decisioni che la prima obbliga la seconda ad adottare nella gestione degli affari*” (ivi, pag. 126). Sulla stessa scia, altri autori sulla scorta soprattutto di Marx, rintracciano nell'impiego digitalizzato e flessibilizzato contemporaneo le tracce del lavoro servile e della sua rilevanza nella storia del capitalismo, che dalle schiavitù nelle piantagioni alle servitù salariate ha sempre fatto dell'oppressione e dello sfruttamento del lavoro dello schiavo/servo/subalterno il cuore dei processi di accumulazione (Antunes, 2018; Bodei, 2019). Nelle piattaforme digitali della *gig-economy* le forme del dominio si avvicinano a quelle della schiavitù, proprio nel momento in cui il tempo di vita dei lavoratori è totalmente asservito agli interessi delle aziende (Bodei, 2019, pag. 268). E allo stesso modo, si replica la condizione che vede le popolazioni condannate all'asservimento come una classe-che-vive-di-lavoro, costretta a espedienti di sopravvivenza e a progetti a termine immediato e che in molti casi stenta a potersi garantire autonomamente la propria riproduzione. La crisi della riproduzione sociale che colpisce le classi lavoratrici (Fraser, 2016), permette infine di riflettere e far emergere la questione sociale e ambientale a cui maggiormente siamo chiamati ad affrontare, ovvero “*il ruolo che spetta al lavoro e alla sua organizzazione nell'evoluzione delle nostre società*” (Dejours, 2021, pag. 9). In qualche modo, il lavoro non tutelato e informalizzato della *gig-economy*, mettendo a rischio la riproduzione sociale dei lavoratori, mina le fondamenta delle società capitalistiche democratiche fondate sulla divisione del lavoro e promuove una trasformazione antropologica dell'*homo Faber* stesso che tende a snaturare irrimediabilmente il ruolo e la funzione sociale del lavoro; tuttavia, l'impiego precario, insicuro, mal retribuito e non tutelato della *gig-economy* non è altro che l'ultimo esempio di quel processo di trasformazione in atto da decenni che vede “*la crescente erosione della capacità del lavoro di istituire riconoscimento sociale*” (Borghi, 2002, pag.17). Detto altrimenti, vediamo le piattaforme come l'emblema contemporaneo della de-istituzionalizzazione del lavoro che replica e riflette su scala globale le “zone grigie” del lavoro (Supiot, 2020) e che ha come conseguenze potenzialmente catastrofiche quelle di oscurare la *centralità del lavoro* nelle società contemporanee (Dejours, 2021) e di compromettere la fondamentale funzione di *riconoscimento sociale* che il lavoro ha per gli individui, preconditione necessaria per la partecipazione civile negli assetti democratici (Borghi, 2002; Honneth, 2010).

## Conclusione

Il capitolo appena concluso ha cercato di rispondere all'importante obiettivo di guardare dentro la forza lavoro impiegata nella *gig-economy*, ricostruendo insieme alle condizioni del lavoro anche le percezioni di chi ne è impiegato. Abbiamo innanzitutto analizzato le condizioni che determinano la cronicizzazione di una popolazione in sovrannumero e i termini della sua inclusione predatoria nella *gig-economy*, osservando cosa significa il *platform business model* nella quotidianità del lavoro di rider e conducenti delle piattaforme digitali. Scavando poi nella composizione sociale dei lavoratori e delle lavoratrici, è emerso come gli stessi termini di inclusione al lavoro si sommino ad altre diseguaglianze sociali nel concorrere a indentificare una forza lavoro estremamente disponibile e vulnerabile. Le piattaforme quindi, occupando lo spazio 'liberato' dalla degradazione del lavoro salariato, sussumono nella propria stessa infrastruttura organizzativa la disponibilità dei lavoratori a occupazioni saltuarie e a carriere professionali vissute a breve termine. In altre parole, lo stesso corpo dei lavoratori, la loro vulnerabilità, disponibilità e docilità insieme all'instimabile capacità di arrangiarsi tra lavori casuali e intermittenti, stanno al cuore dell'infrastruttura del capitalismo delle piattaforme. Tuttavia, tramite la lente infrastrutturale per analizzare il lavoro di piattaforma che qui abbiamo impiegato è emersa la complementare tendenza a offuscare il ruolo del lavoro vivo (e della natura) e a invisibilizzare il corpo stesso del lavoratore, veicolata in particolare tanto attraverso la natura stessa delle infrastrutture, quanto dall'immaginario digitale del mondo a domicilio che le piattaforme hanno sposato.

## Conclusioni generali

Non ci resta infine che concludere l'elaborato riassumendo sinteticamente i principali risultati a cui è giunta l'indagine, ma anche tentando di individuare come questi possano essere di supporto e ispirazione alle politiche pubbliche sul lavoro e di suggerire possibili *follow-up* per la ricerca sociale a partire soprattutto da opportunità e limiti riscontrati nel lavoro empirico. Il principale proposito di questo lavoro di ricerca è stato quello di fornire un contributo agli studi sulla digitalizzazione e piattafornizzazione del lavoro offrendo uno sguardo etnografico in profondità, ma utilizzando casi e contesti diversi. Il presente contributo si situa in evidente continuità con alcune linee di studi della sociologia critica sulle trasformazioni dell'impiego che oggi guardano alle piattaforme digitali come emblema di un più ampio processo di degradazione del lavoro (Antunes, 2018; Armano et al., 2017; M. Graham & Woodcock, 2020; Huws, 2014; Scholz, 2017; Srnicek, 2017; van Doorn, 2017). L'originalità dell'impianto di ricerca sta però nell'aver incluso geografie molto lontane (Italia e Argentina) al fine di indagare lo stesso oggetto, il lavoro di piattaforma, evidenziando soprattutto le continuità tra i contesti. Seppure gli studi che impiegano metodologie qualitative per studiare la *gig-economy* siano ormai svariati e riguardino tutti i continenti abitati del pianeta (Abílio, 2020a; Anwar & Graham, 2020a; Athique & Parthasarathi, 2020; Casilli, 2019; Lakemann & Lay, 2019; Marrone, 2021; Rosenblat, 2018; Veen et al., 2019; Zhao, 2019), pochi sono quelli che hanno adottato una prospettiva multi-situata tra paesi diversi per analizzare il fenomeno (con l'eccezione di numerose ricerche comparative tra paesi europei, v. Cini et al., 2021; Huws, 2014; Huws et al., 2017). In secondo luogo, l'originalità della ricerca risiede anche nei risultati a cui è giunta l'indagine: l'ottica infrastrutturale ha permesso di scavare dentro alcune dimensioni – i cosiddetti verbali segreti del lavoro di piattaforma nascosti dietro l'uso tattico delle tecnologie e la rilevanza dei processi economici informali – che frequentemente rimangono escluse o offuscate in molte ricerche ufficiali e nelle rilevazioni statistiche sul *platform labour*.

Cerchiamo quindi di chiudere l'indagine con la sintesi della natura infrastrutturale del lavoro e dell'economia delle piattaforme digitali della *gig-economy* che ci appare più rilevante e che qui abbiamo definito come *barocca* (Echeverría, 1998; Gago, 2014; Ong, 2006). In primo luogo, abbiamo visto che il management algoritmico comporta una serie di

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 una performance barocca 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 (*vulnerabilità digitali*) 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, etc.). 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, digital strike, etc.): 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, di carattere clientelistico-mafioso o di opportunismo ed egoismo personale, a forme di rifiuto del lavoro, di solidarietà collettiva e di resistenza organizzata alla precarizzazione del lavoro. A partire da queste considerazioni sul caso empirico, possiamo giungere a una conclusione più in generale sul ruolo della tecnologia, che, come evidenziato, risulta ambivalente. L'approccio sociomateriale impiegato nella ricerca permette certamente di evitare sia il determinismo tecnologico sia l'essentialismo sociale: la lente infrastrutturale ci 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 pressoché in ogni spazio urbanizzato. Tuttavia, sono emersi anche dei chiari limiti in termine politico di un'ontologia orientata unicamente agli oggetti:

Finché ci sono soggetti che sono più di una semplice aggiunta all'agency espansiva degli oggetti, c'è anche spazio per un immaginario politico non riducibile a, o in grado di essere facilmente sostituito da, l'ontologia degli oggetti (Rossiter, 2015, pag. 149).

Le azioni individuali, le strategie di sottrazione, di rifiuto del lavoro 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 alla governamentalità algoritmica. D'altronde, l'incertezza che caratterizza il lavoro di piattaforma

– tanto di fronte all’architettura algoritmica quanto alle fluttuazioni 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 logistic*. 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, nelle piattaforme della *gig-economy* vediamo un’ontologia barocca che si mostra anzitutto nella rinnovata rilevanza dell’interdipendenza 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 o tra servizio pubblico e privato). L’azione delle piattaforme si presenta come una rinnovata spinta dell’informalizzazione dell’economia su scala globale, o detto meglio, come un’infrastruttura in grado di ridisegnare nuovamente le relazioni tra mondo formale e informale dell’economia. Come abbiamo sottolineato, dietro il successo e la crescita delle piattaforme è presente una sorta di riscoperta di quanto finora era rimasto esterno ai processi di accumulazione: oggi, grazie alla propagazione digitale, la finanziarizzazione – e più in generale i 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. Come hanno mostrato i casi empirici trattati, non solo le forme con cui le economie di piattaforma sono diverse e variegata 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. In conclusione, il carattere barocco delle piattaforme digitali può essere una lezione importante per comprendere la logica di piattaforma e per capire la novità dei processi di accumulazione capitalistica in una prospettiva globale. 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 (*hire & fire*) disponibile al sottoimpiego. Così, riconoscere la rilevanza globale dell'informalizzazione ha significato per l'indagine identificare ed esplorare sul campo le condizioni avverse e predatorie tramite cui i lavoratori sono inclusi nel mercato globale del lavoro precario e informale chiamato *gig-economy*.

A questo primo ordine di conclusioni frutto dell'analisi empirica, possiamo farne conseguire un secondo rivolto a una riflessione verso la sfera normativa che possa anche costituire una fonte per informare le politiche pubbliche sul lavoro. Anche se questo non è il piano principale su cui si è mossa l'indagine, crediamo sia necessario fare un ultimo sforzo per indirizzare alcuni dei risultati della ricerca verso le *policies*, quindi in un'ottica di *public sociology*. La prima riflessione ha a che vedere con la regolazione, con il ruolo dello Stato e quello delle organizzazioni collettive. Senza dubbio i casi empirici hanno mostrato quanto sia assolutamente necessario un intervento statale a fronte di un attacco alle tutele del lavoro da parte delle *app companies* che si porta spesso anche direttamente sul piano legislativo (come nel caso dell'accordo 'pirata' in Italia o della *Proposition 22* in California). Il ruolo dei movimenti sociali e degli scioperi (spesso spontanei e selvaggi, cioè non preannunciati sulla base di una chiamata sindacale) rimane quindi fondamentale per fare emergere i problemi e imporli nell'agenda delle istituzioni governative e del mondo della rappresentanza politico-sindacale. Le piattaforme tendono a sottrarsi agli ordinamenti giuridici, ma quando lo Stato interviene non hanno che l'opzione tra adeguarsi ai nuovi standard o retrocedere (come successo con Deliveroo in Spagna o UberPop in Italia). Inoltre, quello che hanno mostrato chiaramente le mobilitazioni dei lavoratori di piattaforma negli ultimi anni – soprattutto in Europa – è la necessità di superare la rigidità delle relazioni industriali tradizionali, senza però rinunciare alla forma sindacale. Infatti, in molti paesi sono nati collettivi e unioni metropolitane in maniera auto-organizzata che hanno costituito gli attori principali in occasioni di scioperi e mobilitazioni di piazza, ma anche presso i tavoli di accordo con le istituzioni, al contrario delle solite strutture confederali. Si tratta perlopiù di organizzazioni territoriali, nate nella quotidianità situata del lavoro, non frutto di scelte organizzative decise a tavolino: per questo le uniche con la possibilità di incidere in un mondo mobile, evanescente e frammentato come quello della *gig-economy*.

Il secondo ordine di riflessioni rivolte agli aspetti normativi ha invece a che fare con il limite delle soluzioni. Rivendicare per gli operai di oggi le condizioni del lavoro dipendente sul modello del rapporto SER (*Standard Employment Relationship*) non sembra più una strada percorribile, fondamentalmente perché incompatibile con la realtà occupazionale attuale –

oltre che con lo sgretolamento dei sistemi di welfare state in Europa. Sulla base dell'evidente rilevanza di biografie professionali individuali estremamente mobili e frammentate nei mercati occupazionali, la sfida di fronte alla quale si trova la giurisprudenza del lavoro, tanto a livello internazionale quanto nazionale, è quella di riconfigurare un ordine giuridico schizofrenico non tanto sforzandosi di creare nuovi diritti o tutele, ma anzitutto iniziando a facilitare il campo di applicazione di quelli già esistenti (Supiot, 2020, pag. 139). D'altronde, occorre considerare il consenso che queste nuove forme di impiego ottengono non solo (ovviamente) tra le aziende, ma anche sul versante dei lavoratori, dato il vantaggio dei *platform jobs* di avere un facile accesso anche per i non autoctoni e la possibilità di essere integrati con altri tipi di attività. Inoltre, i soggetti più marginali, soprattutto disoccupati, giovani, migranti di recente ingresso, irregolari e richiedenti asilo, possono trovarsi nella situazione di preferire le piattaforme a un lavoro dipendente (temporaneo o informale) di altro tipo o, come avviene nella maggior parte dei casi, di tradurlo in una esperienza tra le tante a cavallo tra formale e informale nella propria storia di impieghi saltuari. La professionalizzazione spinta dalla governamentalità algoritmica ha scarsa presa tra la maggior parte dei corrieri<sup>170</sup> – sebbene sia certamente più visibile tra i conducenti del *ride-hailing*, dove ci sono più investimenti su risorse importanti come può essere l'acquisto di un'autovettura – ma in ogni caso porta solo una piccola nicchia a fare un investimento di vita su quel lavoro, dato che la maggior parte è costretto a operare scelte che soddisfino bisogni sul breve e brevissimo termine. Questo tipo di osservazioni porterebbero l'indagine a dialogare con le correnti di studio che si concentrano sull'idea di *transitional labor markets* (cfr. Schmid, 2017), tuttavia, quanto vogliamo sottolineare qui è soprattutto la necessità di una riconfigurazione delle strutture di tutela collettiva del lavoro che possano coprire anche quella fetta di lavoratori e lavoratrici casuali, operatori e operatrici intermittenti, sottoimpiegati, temporanei, plurilavoristi e informali che oggi (con un processo in corso già da qualche decennio) costituiscono una massa cruciale del lavoro anche al cuore delle economie occidentali più industrializzate.

Senza alcun dubbio, infine, sono ancora numerosi i cantieri di ricerca che questo contributo lascia aperti. A partire tanto dai limiti dell'indagine, quanto dalle opportunità che il lavoro di campo ha rivelato, possiamo suggerire in particolare tre esplorazioni per la ricerca empirica che in questa sede sono state solo parzialmente considerate. Il primo possibile

---

<sup>170</sup> Un discorso a parte andrebbe fatto su Just Eat, che dalla primavera 2021 ha offerto contratti di lavoro dipendente alla propria flotta di rider, in genere offrendo 10 o 20 ore di lavoro alla settimana.

*follow-up* che consentirebbe di arricchire e completare il quadro è un'analisi più ampia delle relazioni che intercorrono tra gli attori nell'ecosistema delle piattaforme. A questo contributo che si è rivolto quasi esclusivamente a lavoratori e lavoratrici delle piattaforme della *last-mile logistic*, si potrebbe integrare una parte di ricerca che coinvolga in maniera strutturata anche gli altri provider delle piattaforme (come commercianti e ristoratori), i clienti (user) ed eventuali altri attori intermediari (come agenzie di noleggio di autovetture, servizi NCC, ma anche attori pubblici o privati coinvolti sul piano normativo e/o organizzativo). Un approccio sociologico tipicamente relazionale, quindi, consentirebbe oltre di impiegare le stesse domande di ricerca (ad esempio sull'uso e riuso delle tecnologie digitali da parte di altri attori sociali) anche di esplorare nuove sfere nell'indagine (come la classificazione degli user e la ricostruzione dell'esperienza di piattaforma dal lato dei clienti).

Il secondo necessario e ben più ambizioso programma per eventuali nuovi *follow-up* di ricerca è quello che riguarda il ruolo del lavoro nella presente fase storica di un'irrimediabile quanto drammatica catastrofe ecologica. Il lavoro decente deve essere anche ecologicamente responsabile poiché l'era dell'Antropocene ci costringe a ridiscutere in maniera imprescindibile del senso, del contenuto e del contributo socio-ambientale del lavoro (Supiot, 2020). Ciò deve condurre verso la riaffermazione più generale della centralità del lavoro e verso una visione globale che includa ogni tipo di attività umana – formale e informale – e che assuma l'interdipendenza globale dei processi globali che chiamano in causa le responsabilità umane. Interrogare il senso e il contenuto della *last-mile logistic*, anche tramite la problematizzazione del suo impatto ambiente, significa domandarsi come rideclarne gli eventuali aspetti positivi (come l'uso di veicoli non inquinanti o la coordinazione delle interazioni basate su connettività e prossimità territoriale) e come contrastare quelli negativi (le piattaforme di *ride-hailing*, come abbiamo visto, concorrono spesso ad accentuare i problemi del traffico, quindi dell'inquinamento atmosferico, invece che risolverli). L'urgenza a cui è chiamata la ricerca sociale è quella di assumere le responsabilità sociali ed ecologiche come dimensioni interrelate e interdipendenti del mondo del lavoro e della produzione (Blok & Jensen, 2019; cfr. Leonardi, 2017, 2019).

L'ultimo aspetto della ricerca che merita di essere approfondito con ulteriori articolazioni dell'indagine è legato alla questione del lavoro migrante nell'economia di piattaforma. Il sospetto confermato dall'analisi empirica è che con la *gig-economy* si stia disegnando uno spazio prefigurato per un regime di lavoro degradato dai connotati fortemente razzializzati. Un regime di lavoro estremamente insicuro e non tutelato, fondato sul modello *hyper-*

*outsourced* veicolato dalle piattaforme e rivolto senza mezzi termini ai settori più marginali della popolazione lavorativa, in particolare migranti, soprattutto se di recente ingresso nei paesi di arrivo. Sotto tale luce, il capitalismo di piattaforma appare come un processo rivolto proprio a gestire la popolazione lavorativa in sovrannumero da mettere al servizio delle economie urbane e dei bisogni delle aziende transnazionali. Senza mezzi termini, l'ILO si è recentemente espressa indicando proprio la *gig-economy* come un fenomeno positivo per l'inclusione di masse di rifugiati nei paesi del Nord e del Sud del mondo. L'idea brillante a cui giungono nel report è persino quella di addestrare al lavoro digitale i rifugiati direttamente nei campi profughi sparsi in Africa (Hackl, 2021). Su scala globale, pertanto, il lavoro digitale diviene sempre più esplicitamente una forma di governo dei flussi di mobilità che veicola i migranti verso il lavoro degradato, creando e gestendo le condizioni affinché la manodopera sia disponibile e nascondendo la coercizione dietro processi meno evidenti di inclusione predatoria (Mezzadra & Neilson, 2013; Phillips, 2011). In altre parole, le politiche globali sul lavoro e la propagazione digitale hanno creato le condizioni perché si stabilizzino definitivamente forme di lavoro informalizzato che veicolano l'inclusione differenziale delle masse lavorative migranti non solo dove queste sono presenti, ma anche tramite lo sfruttamento di flussi 'virtuali' di lavoro che spesso seguono le stesse vecchie traiettorie coloniali. Esplorare questo tipo di flussi che comprendono anche complesse geografie su scala planetaria costituisce senza dubbio uno degli obiettivi che l'etnografia multi-situata sulle forme del lavoro contemporaneo deve considerare.

## Appendici

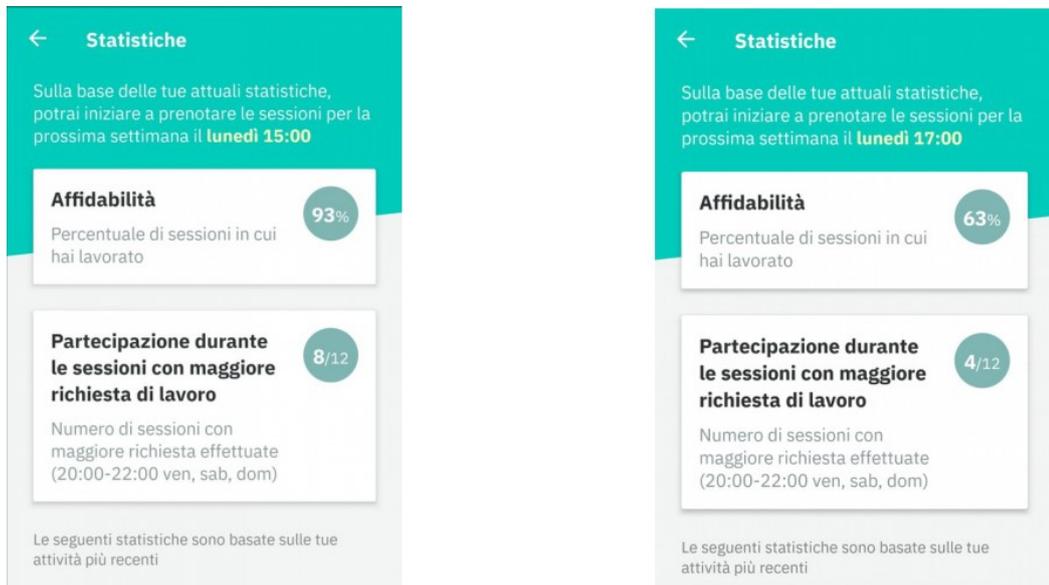


Figura 1: Screenshot dei punteggi di Francesco (a sinistra) e Alessandro (a destra) di Deliveroo.

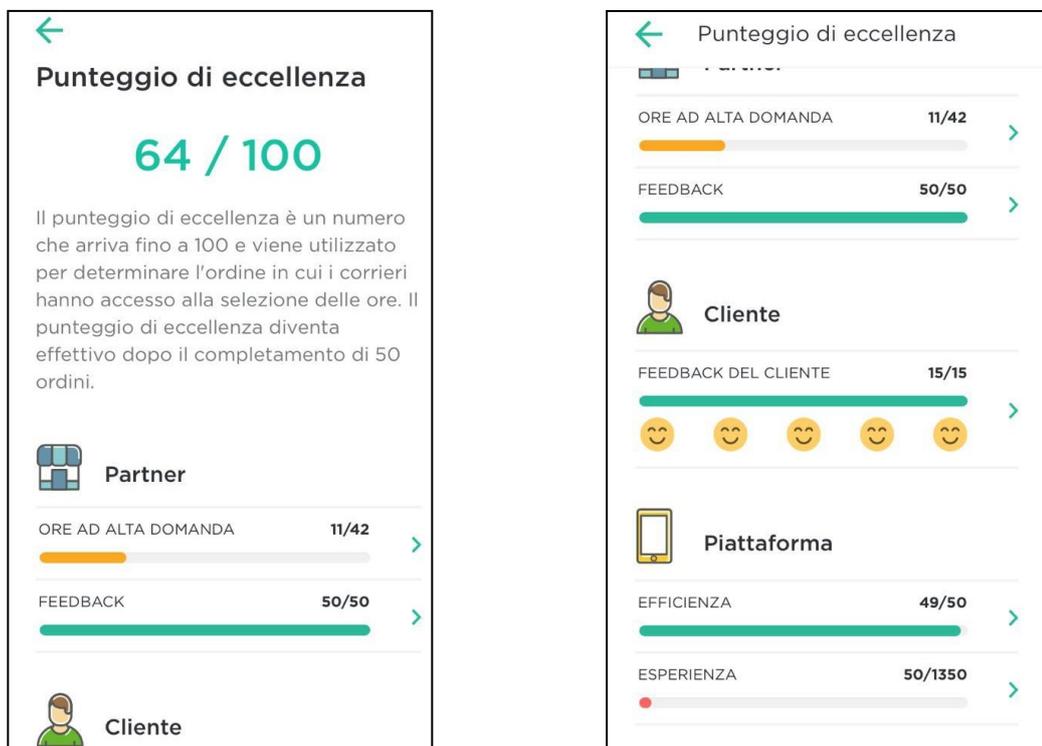


Figura 2: Il punteggio di un neoassunto rider di Glovo.

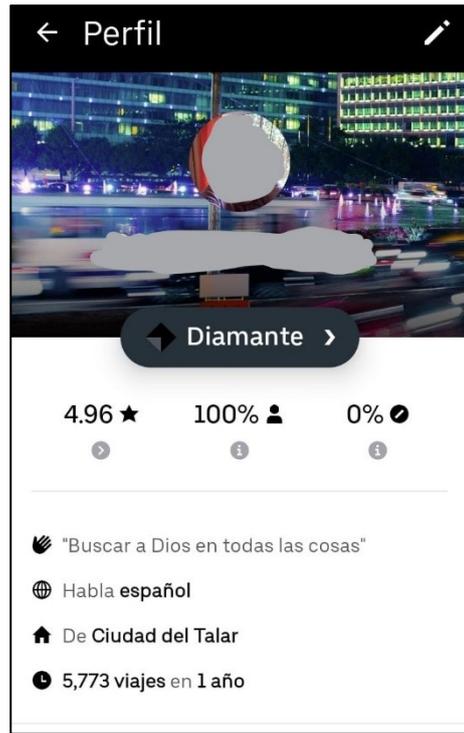
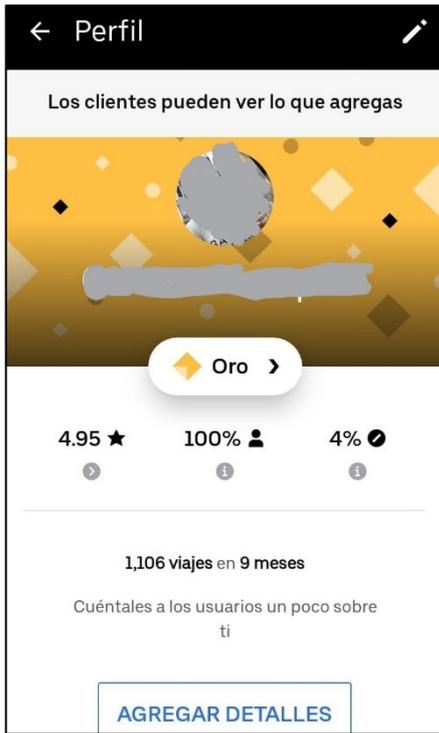


Figura 3: I punteggi di due conducenti di Uber con livelli diversi. Gli indicatori riportano: valutazione del passeggero, percentuale di corse accettate e di corse cancellate. Fonte: Facebook.



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).

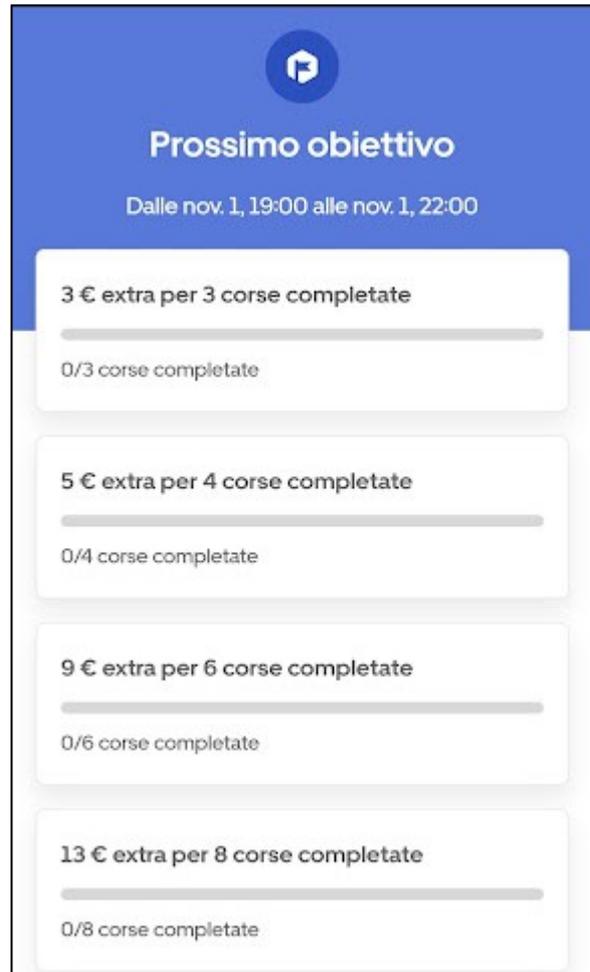


Figura 5: Gli obiettivi di produttività che danno accesso a dei premi nell'app Uber Driver (UberX e UberEats).

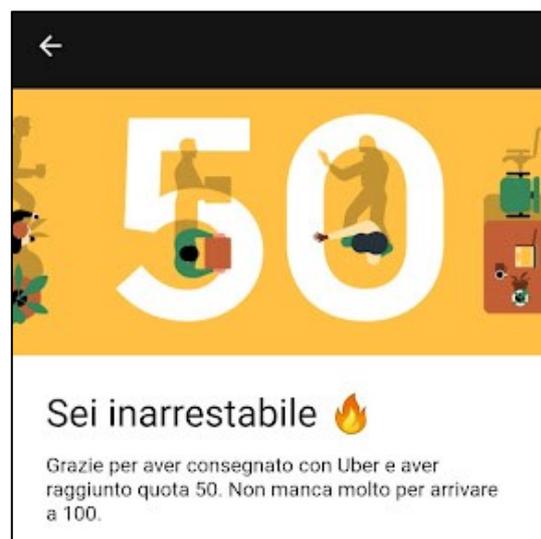
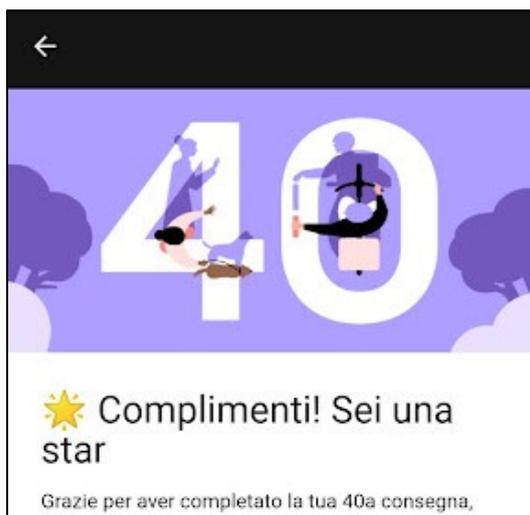


Figura 6: Altri esempi di gamification del lavoro nell'app di Uber Eats.

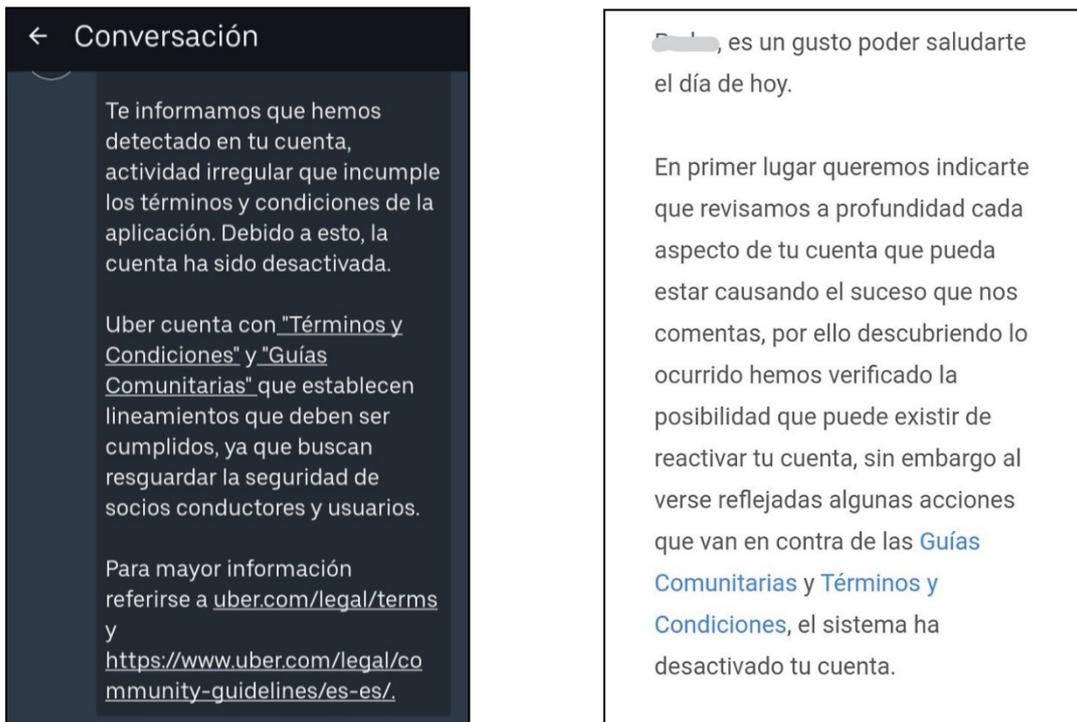


Figura 7: I messaggi di disattivazione dell'account inviati a dei conducenti di Uber a Buenos Aires. Fonte: Telegram e Facebook.



Figura 8: Uno stralcio di conversazione tra la pagina Facebook di Uber Argentina e un conducente il cui account è stato sospeso.



Figura 9: Lo screenshot del bot utilizzato per l'assegnazione di turni in Glovo (a sinistra) e il relativo calendario per prenotare gli slot dell'app ufficiale (a destra).

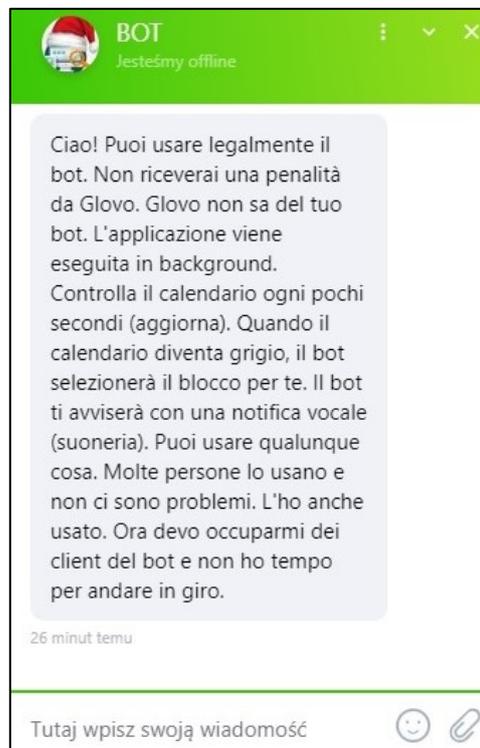


Figura 10: Schermata del calendario di GlovoBot e della chat per richiedere informazioni sul sito.  
Fonte: [www.glovoBot.com](http://www.glovoBot.com)

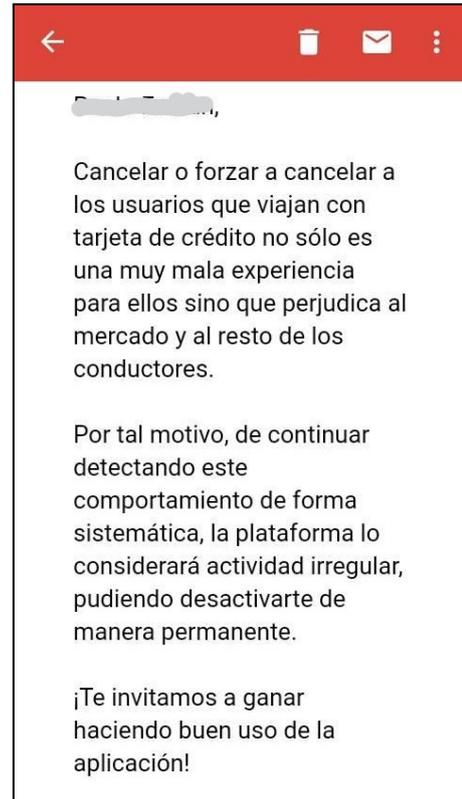
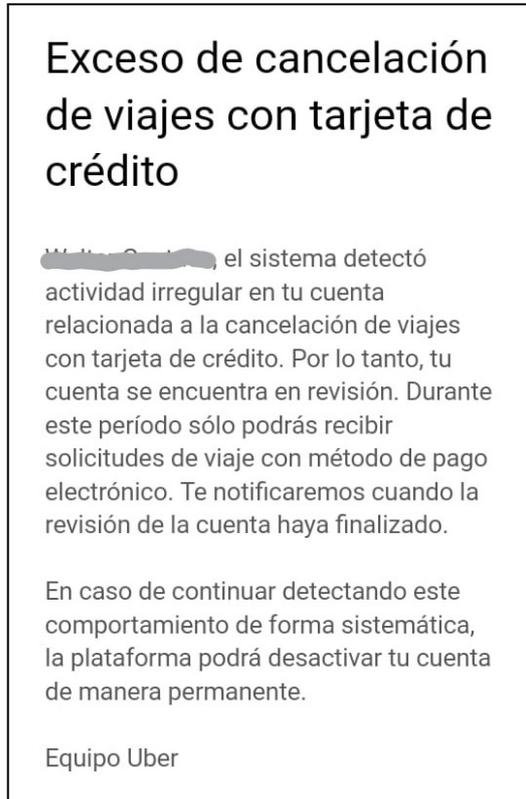


Figura 11: A Buenos Aires Uber sanziona gli autisti che sono soliti rifiutare i viaggi pagati elettronicamente. Nel primo caso (a sinistra) l'account è in stato di revisione, nel secondo (a destra) si tratta solo di un ammonimento scritto. Fonte: Facebook



Figura 12: Il messaggio inviato ai locali partner che preannuncia lo sciopero nazionale dei rider del 26 marzo 2021. Fonte: Telegram.



Figura 13: Piazza Rebaudengo, la zona esclusa dalla mappa attiva di Glovo a Torino.  
Fonte: chat privata.



Figura 14: Lo striscione "Fuori Uber" durante un corteo del sindacato dei taxi di Buenos Aires ATC. Settembre, 2020. Fonte: Instagram.



Figura 15: Il 'presidio' dei taxi contro Uber alla stazione di Retiro, Buenos Aires, marzo 2020. Fonte: foto di Verónica Gago.

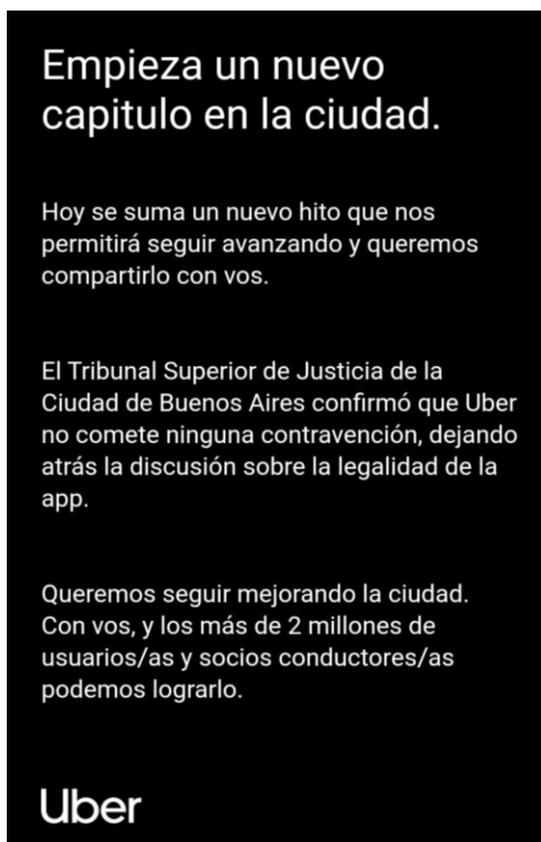


Figura 16: Il messaggio ai conducenti con cui Uber ha comunicato nel settembre 2020 la presunta regolarizzazione del servizio. Fonte: Facebook.

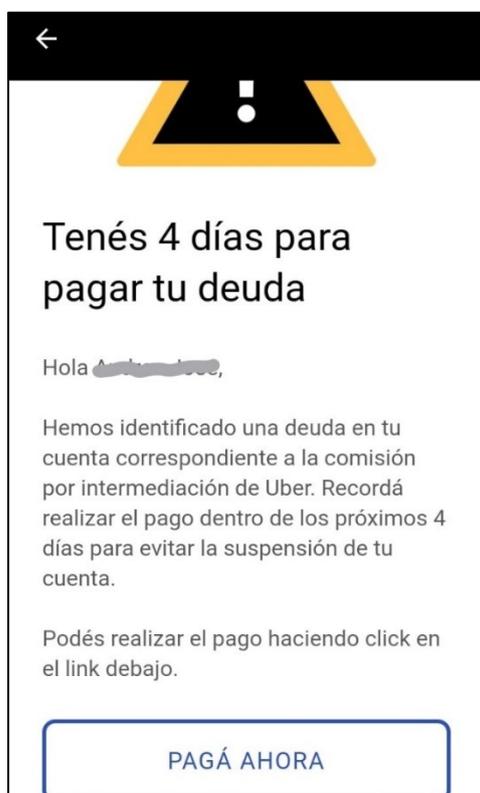


Figura 17: "Hai 4 giorni per pagare il tuo debito"

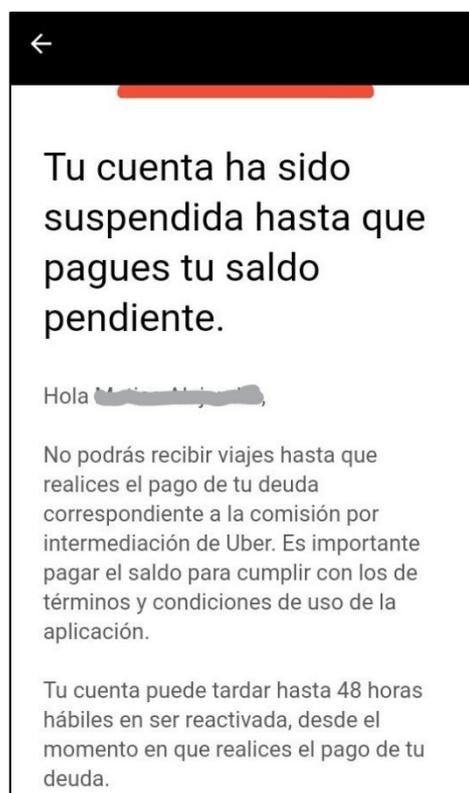


Figura 18: "Il tuo account è sospeso finché non pagherai il saldo a tuo carico"



Figura 19: "Siamo qui per sostenerti, perciò abbiamo ridotto il tuo debito". Fonte: Facebook.



Figura 20: A questo conducente sono stati abbonati ben 87mila pesos. Fonte: Facebook.

**UBER**

**CUENTAS ALTERNATIVAS  
ACTIVAS**

**También CUENTAS DIARIAS**  
**Durán 12 horas cualquier turno**  
**\$ 1000**

**Activación de cuentas  
suspendida por falta de pago ó  
te corremos la fecha de  
vencimiento**

**Comunicate con Nosotros al  
WhatsApp +54911 [redacted]**

Figura 21: Un anuncio di vendita di account di Uber che offre anche altri servizi illeciti come la riattivazione degli account sospesi e la falsificazione di documenti. Fonte: Facebook.

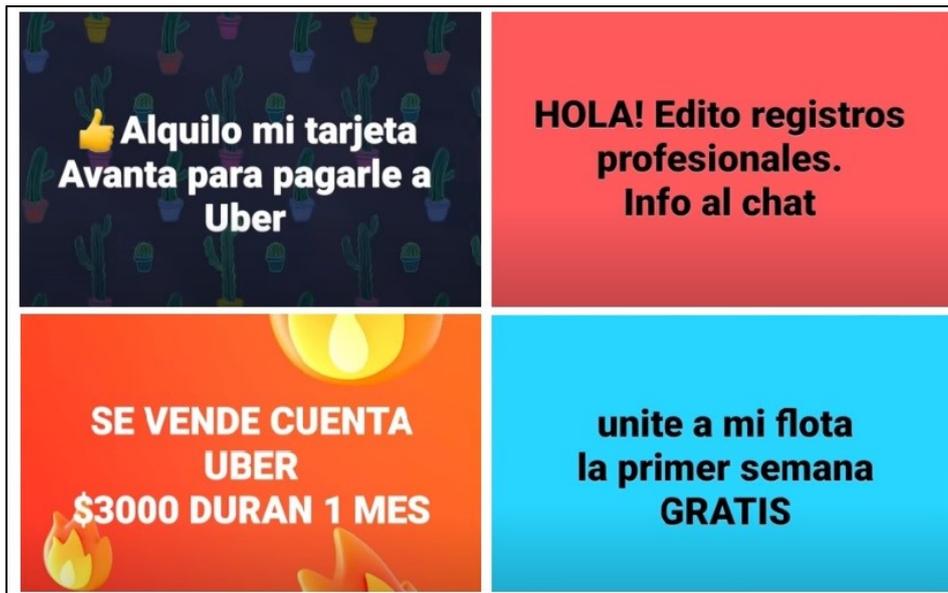


Figura 22: Vari servizi informali legati a Uber che è comune trovare sui social network.  
Fonte: Facebook.



Figura 23: Le nuove opzioni introdotte da Uber durante il primo lockdown a Buenos Aires.  
Fonte: Facebook.

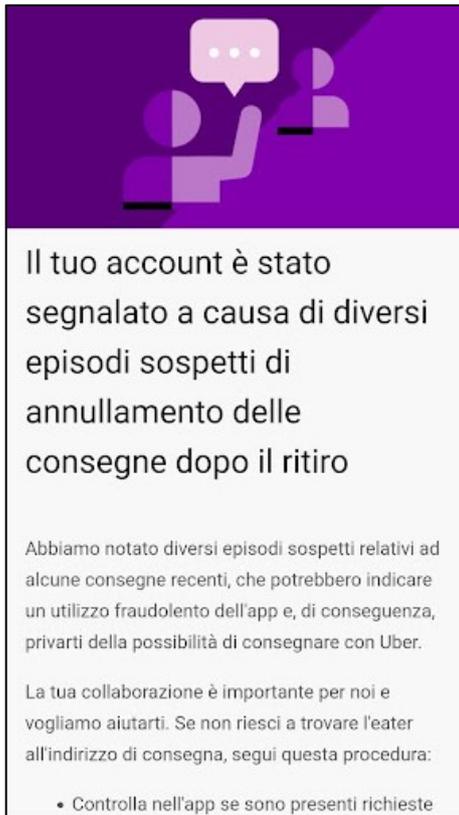


Figura 24: Messaggi di segnalazione dell'account di Uber Eats.

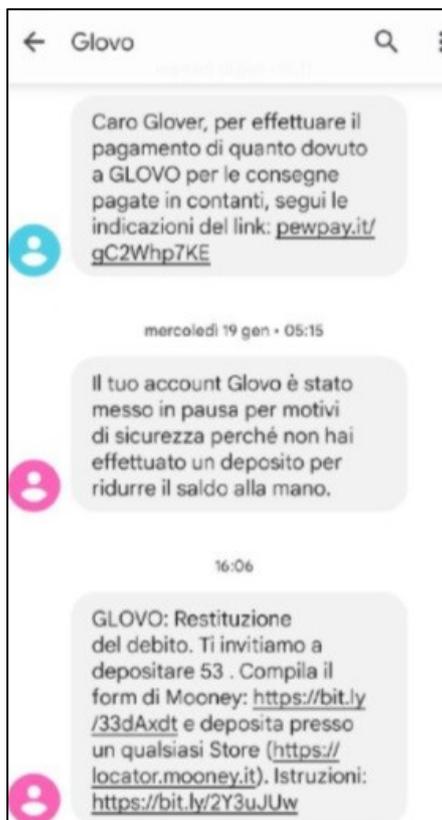


Figura 25: Il messaggio SMS di Glovo che comunica la sospensione dell'account fino al pagamento del "saldo alla mano" dovuto all'azienda. Fonte: Telegram.

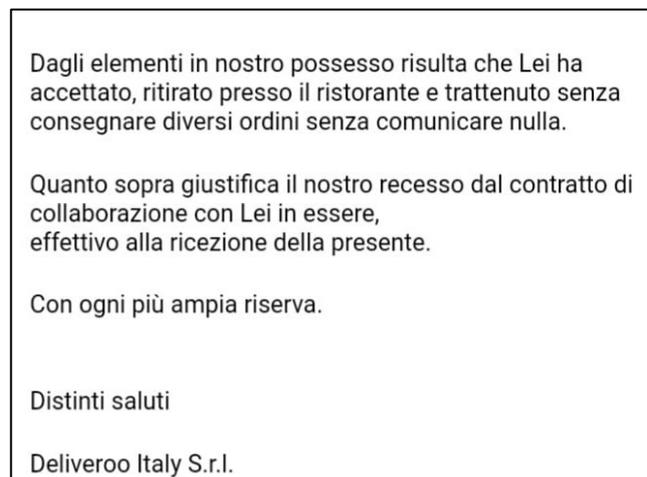


Figura 26: Deliveroo comunica arbitrariamente la disattivazione di un account per supposte violazioni dei ToS. Fonte: Facebook.

## Bibliografia

- Abílio, L. C. (2020a). Digital platforms and uberization: Towards the globalization of an administrated South? *Contracampo – Brazilian Journal of Communication*, 39(2), 2–15.
- Abílio, L. C. (2020b). *The Uberisation of work: The real subsumption of «getting by»* | *Historical Materialism*. <http://www.historicalmaterialism.org/blog/uberisation-work-real-subsumption-getting>
- Abílio, L. C. (2020c). Uberização: A era do trabalhador just-in-time? *Estudos Avançados*, 34(98), 111–126. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3498.008>
- Abramo, L. (1998). The Sociology of Work in Latin America: A Complex Development and Current Challenges. *Work and Occupations*, 25(3), 305–332. <https://doi.org/10.1177/0730888498025003003>
- Accornero, A. (1997). *Era il secolo del lavoro*. Il Mulino.
- Accoto, C. (2017). *Il mondo dato: Cinque brevi lezioni di filosofia digitale*. Egea.
- Ackroyd, S., & Thompson, P. (1999). *Organizational misbehaviour*. 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*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/02723638.2021.1902633>
- Airbnb Citizen. (2016). *Airbnb Policy Tool Chest* | *Airbnb Citizen*. <https://www.airnbncitizen.com/airbnb-policy-tool-chest/>
- Akrich, M., & Latour, B. (1992). A Summary of a Convenient Vocabulary for the Semiotics of Human and Nonhuman Assemblies. In W. Bijker & J. Law (A c. Di), *Shaping Technology/ Building Society Studies in Sociotechnical Change* (pagg. 259–264). The MIT Press.
- Almond, P., & Connolly, H. (2020). A manifesto for ‘slow’ comparative research on work and employment. *European Journal of Industrial Relations*, 26(1), 59–74. <https://doi.org/10.1177/0959680119834164>

- Alquati, R. (1963). Composizione del capitale e forza lavoro alla Olivetti. *Quaderni Rossi*, 3, 119–185.
- Amin, A. (2014). Lively Infrastructure. *Theory, Culture & Society*, 31(7–8), 137–161.  
<https://doi.org/10.1177/0263276414548490>
- Amin, A., & Graham, S. (1997). The Ordinary City. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 22(4), 411–429. <https://doi.org/10.1111/j.0020-2754.1997.00411.x>
- Amin, S. (1976). *Unequal development: An essay on the social formations of peripheral capitalism*. Monthly Review Press.
- Anand, N., Gupta, A., & Appel, H. (A c. Di). (2018). *The promise of infrastructure*. Duke University Press.
- Anders, G. (2010). *L'uomo è antiquato*. Bollati Boringhieri.
- Andrejevic, M. (2020). *Automated media*. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Aneesh, A. (2009). Global Labor: Algocratic Modes of Organization. *Sociological Theory*, 27(4), 347–370. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9558.2009.01352.x>
- Antunes, R. (2015). *Addio al lavoro?: Le trasformazioni e la centralità del lavoro nella globalizzazione*. Edzioni Ca' Foscari-Digital Publishing.
- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão: O novo proletariado de serviços na era digital*. Boitempo Editorial.
- Anwar, M. A., & Graham, M. (2020a). Between a rock and a hard place: Freedom, flexibility, precarity and vulnerability in the gig economy in Africa. *Competition & Change*, 0(0), 1–22.  
<https://doi.org/10.1177/1024529420914473>
- Anwar, M. A., & Graham, M. (2020b). 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. <https://doi.org/10.1177/0308518X19894584>
- Aouragh, M. (2012). Social Media, Mediation and the Arab Revolutions. *tripleC: Communication, Capitalism & Critique*, 10(2), 518–536. <https://doi.org/10.31269/triplec.v10i2.416>
- Appadurai, A. (2014). *Il futuro come fatto culturale: Saggi sulla condizione globale*. Cortina.

- Arcidiacono, D., Borghi, P., & Ciarini, A. (2019). Platform Work: From Digital Promises to Labour Challenges. *Partecipazione e Conflitto*, 12(3), 611–628.  
<https://doi.org/10.1285/i20356609v12i3p611>
- Arcidiacono, D., Pais, I., & Piccitto, G. (2021). La qualità del lavoro nella platform economy: Da diritto a servizio. *Politiche Sociali*, 1, 75–98. <https://doi.org/10.7389/100587>
- Armano, E., Murgia, A., & Teli, M. (A c. Di). (2017). *Platform capitalism e confini del lavoro negli spazi digitali*. Mimesis.
- Aronowitz, S. (2006). *Post-work: Per la fine del lavoro senza fine*. DeriveApprodi.
- Arrighi, G. (1996). Workers of the World at Century's End. *Social Science Concepts*, 19(3), 335–351.
- Asimov, I. (1979). *I, robot*. Oxford Univ. Press.
- Asimov, I. (1985). *Robots and empire*. Grafton Books.
- Athique, A., & Parthasarathi, V. (A c. Di). (2020). *Platform Capitalism in India*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-44563-8>
- Atkinson, P., & Hammersley, M. (1994). Ethnography and participant observation. In *Handbook of qualitative research* (pagg. 248–261). Sage Publications, Inc.
- Bagnasco, A. (1986). *L'Altra metà dell'economia: La ricerca internazionale sull'economia informale* (1a ed. italiana). Liguori.
- Baldwin, C. Y., & Woodard, C. J. (2008). The Architecture of Platforms: A Unified View. *Harvard Business School Finance Working Paper, No. 09-034*.
- Barbrook, R., & Cameron, A. (1996). The Californian ideology. *Science as Culture*, 6(1), 44–72.  
<https://doi.org/10.1080/09505439609526455>
- Barchiesi, F. (2008). Wage Labor, Precarious Employment, and Social Inclusion in the Making of South Africa's Postapartheid Transition. *African Studies Review*, 51(2), 119–142.  
<https://doi.org/10.1353/arw.0.0083>
- Barile, N. (2015). Abito, corpo, tecnologia: La moda come antenna del mutamento : da Marshall McLuhan agli scrittori cyberpunk. *Letterature d'America : rivista trimestrale : XXXV*, 154, 2015, XXXV. <https://doi.org/10.1400/237464>

- Barns, S. (2020a). *Platform Urbanism: Negotiating Platform Ecosystems in Connected Cities*. Springer Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-32-9725-8>
- Barns, S. (2020b). Re-engineering the City: Platform Ecosystems and the Capture of Urban Big Data. *Frontiers in Sustainable Cities*, 32(2), 1–8. <https://doi.org/10.3389/frsc.2020.00032>
- Barthes, R. (1979). *Mythologies* (10th printing). Hill and Wang.
- Baudrillard, J. (2017). Marshall McLuhan, Understanding Media: The Extensions of Man. *Lo Sguardo - Rivista di Filosofia*, 23(1).
- Beck, U. (2000a). *La società del rischio: Verso una seconda modernità*. Carocci.
- Beck, U. (2000b). *The Brave New World of Work*. Polity Press.
- Beck, U. (2006). *I Rischi della libertà: L'individuo nell'epoca della globalizzazione*. Il Mulino.
- Beer, D. (2017). The social power of algorithms. *Information, Communication & Society*, 20(1), 1–13. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1216147>
- Belk, R. (2007). Why Not Share Rather Than Own? *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 611(1), 126–140. <https://doi.org/10.1177/0002716206298483>
- Belk, R. (2014). Sharing Versus Pseudo-Sharing in Web 2.0. *The Anthropologist*, 18(1), 7–23. <https://doi.org/10.1080/09720073.2014.11891518>
- Ben Letaifa, S. (2014). The uneasy transition from supply chains to ecosystems: The value-creation/value-capture dilemma. *Management Decision*, 52(2), 278–295. <https://doi.org/10.1108/MD-06-2013-0329>
- Benanav, A. (2020). *Automation and the future of work*. Verso Books.
- Benkler, Y. (2004). Sharing Nicely: On Shareable Goods and the Emergence of Sharing as a Modality of Economic Production. *The Yale Law Journal*, 114(2), 273. <https://doi.org/10.2307/4135731>
- Berardi, F. (2019). *Mutazione e cyberpunk: Immaginazione e tecnologia*. Rogas Edizioni.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (2002). *La realtà come costruzione sociale*. Il mulino.
- Betteridge, B., & Webber, S. (2019). Everyday resilience, reworking, and resistance in North Jakarta's kampungs. *Environment and Planning E: Nature and Space*, 2(4), 944–966. <https://doi.org/10.1177/2514848619853985>

- Betti, E. (2016). Gender and Precarious Labor in a Historical Perspective: Italian Women and Precarious Work between Fordism and Post-Fordism. *International Labor and Working-Class History*, 89, 64–83. <https://doi.org/10.1017/S0147547915000356>
- Betti, E. (2018). Historicizing Precarious Work: Forty Years of Research in the Social Sciences and Humanities. *IRSH*, 273–319.
- Biasi, M. (2018). Dai pony express ai riders di Foodora: L'attualità del binomio subordinazione-autonomia (e del relativo metodo di indagine) quale alternativa all'affannosa ricerca di inedite categorie. In G. Zilio Grandi & M. Biasi (A c. Di), *Commentario Breve allo Statuto del Lavoro Autonomo e del Lavoro Agile* (pagg. 67–91). <https://air.unimi.it/handle/2434/547811?mode=full.1181#.YYmSGxrMLIU>
- Bifulco, L. (2013). Citizen participation, agency and voice. *European Journal of Social Theory*, 16(2), 174–187. <https://doi.org/10.1177/1368431012459695>
- Birgillito, G., & Birgillito, M. (2018). Algorithms and ratings: Tools to manage labour relations. Proposals to renegotiate labour conditions for platform drivers. *Labour & Law Issues*, 4(2), 26–50.
- Blok, A., & Jensen, C. B. (2019). The Anthropocene event in social theory: On ways of problematizing nonhuman materiality differently. *The Sociological Review*, 67(6), 1195–1211. <https://doi.org/10.1177/0038026119845551>
- Bodei, R. (2019). *Dominio e sottomissione: Schiavi, animali, macchine, intelligenza artificiale*. Società editrice il Mulino.
- Boltanski, L. (2014). *Della critica. Compendio di sociologia dell'emancipazione*. Rosenberg & Sellier.
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (2014). *Il nuovo spirito del capitalismo*. Mimesis.
- Borghi, V. (2002). Esclusione sociale, lavoro ed istituzioni: Una introduzione. In V. Borghi (A c. Di), *Vulnerabilità, inclusione sociale e lavoro* (pagg. 9–34). FrancoAngeli.
- Borghi, V. (2011). La presa della rete: Tendenze e paradossi del nuovo spirito del capitalismo. *Rassegna Italiana di Sociologia*, 3, 445–460. <https://doi.org/10.1423/35260>

- Borghi, V. (2016). Workers and the global informal economy: Issues and perspectives. In *Workers and the global informal economy: Interdisciplinary perspectives* (pagg. 220–233). Routledge Taylor & Francis Group.
- Borghi, V. (2019). The possible in the real: Infrastructures of experience, cosmopolitanism from below and sociology. *Quaderni di Teoria Sociale*, 1 | 2019, 35–60.
- Borghi, V. (2021). Capitalismo delle infrastrutture e connettività. Proposte per una sociologia critica del «mondo a domicilio». *Rassegna Italiana di Sociologia*, 1–30.  
<https://doi.org/10.1423/101989>
- Borghi, V., Dorigatti, L., & Greco, L. (2017). *Il lavoro e le catene globali del valore*. Ediesse.
- Borghi, V., & Giullari, B. (2015). Trasformazioni delle basi informative e immaginazione sociologica. *Rassegna Italiana di Sociologia*, 3, 379–404. <https://doi.org/10.1423/81797>
- Bottici, C. (2012). *Filosofia del mito politico* (1. ed). Bollati Boringhieri.
- Bourdieu, P. (1979). *La distinction: Critique sociale du jugement*. Éditions de Minuit.
- Bove, L. (2002). *La strategia del conatus: Affermazione e resistenza in Spinoza* (1. ed). Ghibli.
- Brand, U., & Wissen, M. (2021). *The Imperial Mode of Living: Everyday life and the ecological crisis of capitalism*. Verso Books.
- Bratton, B. H. (2015). *The stack: On software and sovereignty*. MIT Press.
- Braverman, H. (1974). *Labour and monopoly capital: The degradation of work in the twentieth century*. 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.  
<https://doi.org/10.1111/dech.12115>
- Bruni, A., & Gherardi, S. (2007). *Studiare le pratiche lavorative*. Il Mulino.
- Bruni, A., & Giordano, D. (2015). Lavorare nell'economia informale: Il caso dei meccanici di strada della periferia parigina. *Sociologia Del Lavoro*, 139, 95–106. <https://doi.org/10.3280/SL2015-139008>

- Bruno, I., Jany-Catrice, F., & Touchelay, B. (A c. Di). (2016). *The Social Sciences of Quantification: From Politics of Large Numbers to Target-Driven Policies* (Vol. 13). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-44000-2>
- Burawoy, M. (2009). *The extended case method: Four countries, four decades, four great transformations, and one theoretical tradition*. University of California Press.
- Burdett, M. S. (2015). *Eschatology and the technological future* (First edition). Routledge, Taylor & Francis Group.
- Burrell, J., & Fourcade, M. (2021). The Society of Algorithms. *Annual Review of Sociology*, 47(1), annurev-soc-090820-020800. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-090820-020800>
- Butler, S. (1872). *Erewhon*. Adelphi.
- Calabrese, O. (2013). *Il neobarocco: Forma e dinamiche della cultura contemporanea*. 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 c. Di), *Mapping the Dynamics of Science and Technology* (pagg. 19–35). Palgrave Macmillan UK. <https://doi.org/10.1007/978-1-349-07408-2>
- Calo, R., & Rosenblat, A. (2017). The Taking Economy: Uber, Information, and Power. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2929643>
- Cant, C. (2020). *Riding for Deliveroo: Resistance in the new economy*. Polity.
- Čapek, K. (2004). *R.U.R. (Rossum's universal robots)*. Penguin Books.
- Capello, C. (2020). *Ai margini del lavoro: Un'antropologia della disoccupazione a Torino* (Prima edizione). Ombre corte.
- Carbin, M., & Edenheim, S. (2013). The intersectional turn in feminist theory: A dream of a common language? *European Journal of Women's Studies*, 20(3), 233–248. <https://doi.org/10.1177/1350506813484723>
- Cardano, M. (2011). *La ricerca qualitativa*. Il mulino.
- Carleial, L., & Luiz Malaguti, M. (2000). Informality and Casualization in the Brazilian Labor Market. *International Journal of Political Economy*, 30(4), 68–90. <https://doi.org/10.1080/08911916.2000.11644022>

- Caronia, A. (2001). *Il cyborg: Saggio sull'uomo artificiale*. ShaKe edizioni underground.
- Caronia, A. (2020). *Dal cyborg al postumano: Biopolitica del corpo artificiale*. Meltemi.
- Carr, M., Chen, M. A., & Tate, J. (2000). Globalization and Home-Based Workers. *Feminist Economics*, 6(3), 123–142. <https://doi.org/10.1080/135457000750020164>
- Casilli, A. A. (2017). Digital Labor Studies Go Global: Toward a Digital Decolonial Turn. *International Journal of Communication*, 11, 3934–3954. <https://doi.org/1932-8036/20170005>
- Casilli, A. A. (2019). *En attendant les robots: Enquête sur le travail du clic*. Éditions du Seuil.
- Casilli, A. A., & Posada, J. (2019). The Platformization of Labor and Society. In A. A. Casilli & J. Posada, *Society and the Internet* (pagg. 293–306). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oso/9780198843498.003.0018>
- Castel, R. (1997). Diseguaglianze e vulnerabilità sociale. *Rassegna Italiana di Sociologia*, 1, 41–56. <https://doi.org/10.1423/2446>
- Castel, R. (2011). *L'insicurezza sociale: Che significa essere protetti?* Einaudi.
- Castel, R. (2015). *Incertezze Crescenti. Lavoro, Cittadinanza, Individuo*. Editrice Socialmente.
- Castel, R. (2019). *Le metamorfosi della questione sociale: Una cronaca del salariato* (A. Petrillo & C. Tarantino, A c. Di). Mimesis.
- Castells, M. (2003). *La nascita della società in rete*. Università Bocconi.
- Castells, M., & Portes, A. (1989). World Underneath: The Origins, Dynamics and Effects of the Informal Economy. In A. Portes, M. Castells, & L. A. Benton (A c. Di), *The Informal economy: Studies in advanced and less developed countries* (pagg. 11–38). Johns Hopkins University Press.
- Castoriadis, C. (1987). *The imaginary institution of society*. MIT Press.
- Cataldo, L. D. (2021). Cycling through the pandemic. La protezione dei riders dal Covid 19. *Labour & Law Issues*, 7(2), 149-169. <https://doi.org/10.6092/issn.2421-2695/14113>
- Ceccagnoli, Forman, Huang, & Wu. (2012). Cocreation of Value in a Platform Ecosystem! The Case of Enterprise Software. *MIS Quarterly*, 36(1), 263. <https://doi.org/10.2307/41410417>

- CEPAL/ILO. (2021). *Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina* (N. 24; Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe). International Labour Office.
- Certeau, M. de. (1984). *The practice of everyday life*. University of California 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. <https://doi.org/10.1007/s40812-019-00132-y>
- Chacaltana, J., Leung, V., & Lee, M. (2018). *New technologies and the transition to formality: The trend towards e-formality* (Employment Policy Department Working Paper No. 247). 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. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04210-y>
- Chakrabarty, D. (2004). *Provincializzare l'Europa*. Meltemi.
- Chen, M. A. (2001). Women in the Informal Sector: A Global Picture, the Global Movement. *SAIS Review (1989-2003)*, 21(1), 71–82.
- 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. <https://doi.org/10.1093/0199204764.001.0001>
- Chen, M. A., & Carré, F. J. (A c. Di). (2020). *The informal economy revisited: Examining the past, envisioning the future*. Routledge.
- Chicchi, F. (2019). *Karl Marx: La soggettività come prassi*. Feltrinelli.
- Chicchi, F., Mezzadra, S., Vercellone, C., Casilli, A. A., Ciccarelli, R., Murgia, A., Grizotti, G., Fumagalli, A., Lucarelli, S., Musolino, E., Rocchi, G., Leonardi, D., & Armano, E. (2019). *L'enigma del valore. Il digital labour e la nuova rivoluzione tecnologica*. #3. [https://air.unimi.it/retrieve/handle/2434/738085/1482551/Lenigma-del-valore\\_Effimera\\_ebook-3.pdf](https://air.unimi.it/retrieve/handle/2434/738085/1482551/Lenigma-del-valore_Effimera_ebook-3.pdf)

- Chikofsky, E. J., & Cross, J. H. (1990). Reverse engineering and design recovery: A taxonomy. *IEEE Software*, 7(1), 13–17. <https://doi.org/10.1109/52.43044>
- Christensen, C. M. (2000). *The innovator's dilemma: When new technologies cause great firms to fail*. HarperBusiness.
- Ciccarelli, R. (2018). *Forza lavoro: Il lato oscuro della rivoluzione digitale*. DeriveApprodi.
- Cingolani, P. (2021). L'informalità del capitale: Tempi, lavoro e capitalismo delle piattaforme. *Cambio. Rivista sulle trasformazioni sociali*, 10(21), 79–89. <https://doi.org/10.36253/cambio-10903>
- Cini, L., & Goldmann, B. (2020). Dal controllo alla mobilitazione. Le lotte dei ciclofattorini e dei facchini della logistica in Italia. *Labour & Law Issues*, V. 6, 1-34 Paginazione. <https://doi.org/10.6092/ISSN.2421-2695/11258>
- Cini, L., Maccarrone, V., & Tassinari, A. (2021). With or without U(nions)? Understanding the diversity of gig workers' organizing practices in Italy and the UK. *European Journal of Industrial Relations*, 0(0), 1–22. <https://doi.org/10.1177/09596801211052531>
- Cognetti, F., & Cellamare, C. (A c. Di). (2014). *Practices of Reappropriation*. Planum Publisher.
- Coletto, D. (2013). Economia informale, fiducia e reti sociali. Vendere biancheria intima a Itapetininga, Brasile. *Etnografia e ricerca qualitativa*, 1, 97–122. <https://doi.org/10.3240/73069>
- Coletto, D. (2019). The Informal Economy. In A. M. Orum (A c. Di), *The Wiley Blackwell Encyclopedia of Urban and Regional Studies* (1<sup>a</sup> ed., pagg. 1–8). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118568446>
- Cordero, K. H., & Castro, B. V. (2019). *Entre la precarización y el alivio cotidiano. Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito*. Friedrich-Ebert-Stiftung (FES-ILDIS) Ecuador.
- Cottom, M. 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. <https://doi.org/10.1177/2332649220949473>

- 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.  
<https://doi.org/10.2307/3103251>
- Crary, J. (2013). *24/7: Late capitalism and the ends of sleep*. Verso Books.
- Dardot, P., & Laval, C. (2013). *La nuova ragione del mondo: Critica della razionalità neoliberista*. DeriveApprodi.
- Davis, G. F., & Sinha, A. (2021). Varieties of Uberization: How technology and institutions change the organization(s) of late capitalism. *Organization Theory*, 2(1), 263178772199519.  
<https://doi.org/10.1177/2631787721995198>
- Dazzi, D. (2019). Gig Economy in Europe. *Italian Labour Law E-Journal*, Vol 12, 67-122 Pages.  
<https://doi.org/10.6092/ISSN.1561-8048/9925>
- Dazzi, D. (2020). *Indagine sull'economia di piattaforma e i processi di rappresentanza dei lavoratori*. IRES, Futura.
- de Certeau, M. (2001). *L'invenzione del quotidiano*. Feltrinelli.
- de Leonardis, O., & Neresini, F. (2015). Introduzione. Il potere dei grandi numeri. *Rassegna Italiana di Sociologia*, 3, 371–378. <https://doi.org/10.1423/81796>
- De Stavola, F. D. (2020). Potere, controllo e soggettività nelle piattaforme digitali di food delivery: Un'analisi foucaultiana dell'app latinoamericana Rappi. *Sociologia Del Lavoro*, 158, 178–198. <https://doi.org/10.3280/SL2020-158009>
- De Stefano, V. (2015). The Rise of the «Just-in-Time Workforce»: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the «Gig-Economy». *SSRN Electronic Journal*.  
<https://doi.org/10.2139/ssrn.2682602>
- Declich, A. (2019). Le aspettative finzionali: Una nuova analisi della dinamica del capitalismo. *Quaderni di Sociologia*, 81(LXIII), 99–109. <https://doi.org/10.4000/qds.3523>
- Dejours, C. (2021). *L'ingranaggio siamo noi. Lavoro e banalizzazione dell'ingiustizia sociale*. Mimesis.

- Del Nido, J. M. (2019). Tecnologia y ansia de la modernidad. *Hipertextos*, 7(11), 1–28.  
<https://revistas.unlp.edu.ar/hipertextos>
- Del Nido, J. M. (2021). *Taxis vs. Uber: Courts, markets, and technology in Buenos Aires*. Stanford University Press.
- Delfanti, A. (2019). Machinic dispossession and augmented despotism: Digital work in an Amazon warehouse. *New Media & Society*, 1–17. <https://doi.org/10.1177/1461444819891613>
- Desmond, M. (2014). Relational ethnography. *Theory and Society*, 43(5), 547–579.  
<https://doi.org/10.1007/s11186-014-9232-5>
- Desmond, M. (2016). *Evicted: Poverty and profit in the American city*. Crown Publishers.
- Desrosières, A. (1993). *The politics of large numbers: A history of statistical reasoning*. Harvard University Press.
- Desrosières, A. (2011). Buono o cattivo? Il ruolo del numero nel governo della città neoliberale. *Rassegna Italiana di Sociologia*, 3/2011, 373–398. <https://doi.org/10.1423/35257>
- DeVerteuil, G., & Golubchikov, O. (2016). Can resilience be redeemed?: Resilience as a metaphor for change, not against change. *City*, 20(1), 143–151.  
<https://doi.org/10.1080/13604813.2015.1125714>
- Diakopoulos, N. (2014). *Algorithmic Accountability Reporting: On the Investigation of Black Boxes*.  
<https://doi.org/10.7916/D8ZK5TW2>
- Diaz-Bone, R., & Didier, E. (2016). The Sociology of Quantification – Perspectives on an Emerging Field in the Social Sciences. *Historical Science Review*, 41(2), 7–26.
- Dick, P. K. (1996). *Blade runner: Do androids dream of electric sheep?* Harpercollins.
- Diebold, J. (1955). Automation. *Textile Research Journal*, 25(7), 635–640.  
<https://doi.org/10.1177/004051755502500710>
- Dijck, J. : van, Poell, T., & Waal, M. : de. (2019). *Platform society: Valori pubblici e società connessa*. Guerini scientifica.
- Diprose, K. (2015). Resilience is futile. *Soundings*, 58(58), 44–56.  
<https://doi.org/10.3898/136266215814379736>

- 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.  
<https://doi.org/10.1080/21681392.2017.1317457>
- Domingos, P. (2016). *L'algoritmo definitivo: La macchina che impara da sola e il futuro del nostro mondo*. Bollati Boringhieri.
- Downey, G. J. (2002). *Telegraph messenger boys: Labor, technology, and geography, 1850-1950*. Routledge.
- Dyer-Witheford, N. (2015). *Cyber-proletariat: Global labour in the digital vortex*. Pluto Press.
- Easterling, K. (2016). *Extrastatecraft: The power of infrastructure space* (Paperback edition). Verso.
- ECAF. (2019). *Percepciones de los Latinoamericanos sobre los Sistemas de Pensiones, Salud y Cuidados y el Avance Tecnológico en el Mercado Laboral*. (Encuesta CAF). CAF Banco del Desarrollo de América Latina.
- Echeverría, B. (1998). *La modernidad de lo barroco* (1.ed). Ed. Era.
- Echeverría, B. (2008). El ethos barroco y los indios. *Revista de Filosofía "Sophia"*, 2, 1–11.
- Eglash, R. (A c. Di). (2004). *Appropriating technology: Vernacular science and social power*. University of Minnesota Press.
- Emirbayer, M., & Desmond, M. (2012). Race and reflexivity. *Ethnic and Racial Studies*, 35(4), 574–599. <https://doi.org/10.1080/01419870.2011.606910>
- 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*, 2371–2382.  
<https://doi.org/10.1145/2858036.2858494>
- Espeland, W. (2016). Reverse Engineering and Emotional Attachments as Mechanisms Mediating the Effects of Quantification. *Historical Social Research / Historische Sozialforschung*, 41(2), 280–306. <https://doi.org/10.12759/HSR.41.2016.2.280-304>
- Espeland, W., & Sauder, M. (2007). Rankings and Reactivity: How Public Measures Recreate Social Worlds. *American Journal of Sociology*, 113(1), 1–40. <https://doi.org/10.1086/517897>

- Espeland, W., & Stevens, M. L. (1998). Commensuration as a Social Process. *Annual Review of Sociology*, 24(1), 313–343. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.24.1.313>
- Espeland, W., & Yung, V. (2019). Ethical dimensions of quantification. *Social Science Information*, 58(2), 238–260. <https://doi.org/10.1177/0539018419851045>
- Esping-Andersen, G., & Regini, M. (A c. Di). (2000). *Why Deregulate Labour Markets?* Oxford University Press.  
<https://oxford.universitypressscholarship.com/view/10.1093/0199240523.001.0001/acprof-9780199240524>
- Eubanks, V. (2017). *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor* (First Edition). St. Martin's Press.
- Evans, D. S., & Schmalensee, R. (2016). *Matchmakers: The new economics of multisided platforms*. Harvard Business Review Press.
- Fassin, D. (2013). Why Ethnography Matters: On Anthropology and Its Publics. *Cultural Anthropology*, 28(4), 621–646. <https://doi.org/10.1111/cuan.12030>
- Feige, E. L. (1990). Defining and estimating underground and informal economies: The new institutional economics approach. *World Development*, 18(7), 989–1002.  
[https://doi.org/10.1016/0305-750X\(90\)90081-8](https://doi.org/10.1016/0305-750X(90)90081-8)
- Ferrary, M., & Granovetter, M. (2009). The role of venture capital firms in Silicon Valley's complex innovation network. *Economy and Society*, 38(2), 326–359.  
<https://doi.org/10.1080/03085140902786827>
- Fisher, M. (2018). *Realismo capitalista*. NERO.
- Fisher, M. S., & Downey, G. (A c. Di). (2006). *Frontiers of capital: Ethnographic reflections on the new economy*. Duke University Press.
- FORELAC. (2014). *Employment formalization in Argentina: Recent developments and the road ahead*. ILO.
- Foti, A. (2017). *General theory of the precariat: Great recession, revolution, reaction*. Institute of Network Cultures.

- Foucault, M. (2004). *Naissance de la biopolitique: Cours au Collège de France, 1978-1979*. Gallimard : Seuil.
- Fourcade, M. (2017). The fly and the cookie: Alignment and unhingement in 21st-century capitalism. *Socio-Economic Review*, 15(3), 661–678. <https://doi.org/10.1093/ser/mwx032>
- Fourcade, M. (2021a). The unbearable rightness of being ranked. *The British Journal of Sociology*, 1468-4446.12838. <https://doi.org/10.1111/1468-4446.12838>
- Fourcade, M. (2021b). Ordinal citizenship. *The British Journal of Sociology*, 1468-4446.12839. <https://doi.org/10.1111/1468-4446.12839>
- Fourcade, M., & Healy, K. (2013). Classification situations: Life-chances in the neoliberal era. *Accounting, Organizations and Society*, 38(8), 559–572. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2013.11.002>
- Fraser, N. (2016). Contradictions of Capital and Care. *New Left Review*, 100, 99–117.
- Fraser, N. (2017). *La fine della cura: Le contraddizioni sociali del capitalismo contemporaneo*. Mimesis.
- Fraser, N., & Jaeggi, R. (2019). *Capitalismo: Una conversazione con Rahel Jaeggi*. Meltemi.
- Frenken, K., & Schor, J. (2017). Putting the sharing economy into perspective. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 23, 3–10. <https://doi.org/10.1016/j.eist.2017.01.003>
- 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. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>
- Fuchs, C. (2014). *Digital labour and Karl Marx*. Routledge Taylor & Francis Group.
- Fuchs, C. (2015). The Digital Labour Theory of Value and Karl Marx in the Age of Facebook, YouTube, Twitter, and Weibo. In E. Fisher & C. Fuchs (A c. Di), *Reconsidering Value and Labour in the Digital Age* (pagg. 26–41). Palgrave Macmillan UK. [https://doi.org/10.1057/9781137478573\\_2](https://doi.org/10.1057/9781137478573_2)
- Gabrys, J. (2013). *Digital rubbish: A natural history of electronics* (First paperback ed). Univ. of Michigan Press.

- Gago, V. (2014). *La razón neoliberal: Economías barrocas y pragmática popular*. 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.  
<https://doi.org/10.1080/08935696.2017.1417087>
- Gainsfort, S. (2019). *Airbnb città merce: Storie di resistenza alla gentrificazione digitale*. DeriveApprodi.
- Gallino, L. (2007). *Il lavoro non è una merce: Contro la flessibilità* (1. ed). GLF.
- Gallino, L. (2011). *Finanzcapitalismo: La civiltà del denaro in crisi*. Einaudi.
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039–1056.  
<https://doi.org/10.1177/0018726718790002>
- Gandini, A. (2021). Digital labour: An empty signifier? *Media, Culture & Society*, 43(2), 369–380.  
<https://doi.org/10.1177/0163443720948018>
- Gandy, M. (1999). The Paris Sewers and the Rationalization of Urban Space. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 24(1), 23–44. <https://doi.org/10.1111/j.0020-2754.1999.00023.x>
- Gandy, M. (2005). Cyborg Urbanization: Complexity and Monstrosity in the Contemporary City. *International Journal of Urban and Regional Research*, 29(1), 26–49.  
<https://doi.org/10.1111/j.1468-2427.2005.00568.x>
- Garza Toledo, E. de la (A c. Di). (2000). *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (1. ed). Colegio de México : Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales : Universidad Autónoma Metropolitana : Fondo de Cultura Económica.
- Gawer, A., & Cusumano, M. A. (2014). Industry Platforms and Ecosystem Innovation: Platforms and Innovation. *Journal of Product Innovation Management*, 31(3), 417–433.  
<https://doi.org/10.1111/jpim.12105>

- Ge, Y., Knittel, C. R., MacKenzie, D., & Zoepf, S. (2016). *Racial and Gender Discrimination in Transportation Network Companies* (Working Paper N. 22776). 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.
- Gibson, W. (1986). *Neuromancer*. Ace.
- Giglia, A., & Miranda, A. (A c. Di). (2014). *Precariedad urbana y lazos sociales: Una mirada comparativa entre México e Italia* (Primera edición). Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Antropología : Juan Pablos Editor.
- Gillespie, T. (2010). The politics of ‘platforms’. *New Media & Society*, 12(3), 347–364.  
<https://doi.org/10.1177/1461444809342738>
- Gillespie, T. (2014). The Relevance of Algorithms. In T. Gillespie, P. J. Boczkowski, & K. A. Foot (A c. Di), *Media technologies: Essays on communication, materiality, and society* (pagg. 167–193). The MIT Press.
- Gold, T. B. (1989). Guerrilla Interviewing Among the Getihu. In E. P. Link Madsen, Richard & P. Pickowicz (A c. Di), *Unofficial China: Popular culture and thought in the People’s Republic* (pagg. 175–192). Routledge.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=2169477>
- Golumbia, D. (2013). High-frequency trading: Networks of wealth and the concentration of power. *Social Semiotics*, 23(2), 278–299. <https://doi.org/10.1080/10350330.2013.777595>
- GPFI. (2018). *G20 Policy Guide. Digitisation and informality: Harnessing digital financial inclusion for individuals and MSMEs in the informal economy* [G20 Policy Guide]. Global Partnership for Financial Inclusion, G20. <https://www.oecd.org/g20/G20-Policy-Guide-Digitisation-and-Informality.pdf>

- Grabher, G., & König, J. (2020). Disruption, Embedded. A Polanyian Framing of the Platform Economy. *Sociologica*, 14(1), 95–118. <https://doi.org/10.6092/ISSN.1971-8853/10443>
- Graham, M., & Woodcock, J. (2020). *The Gig Economy. A Critical Introduction*. Polity Press.
- Graham, S., & Marvin, S. (2001). *Splintering urbanism: Networked infrastructures, technological mobilities and the urban condition*. Routledge.
- Graham, S., & McFarlane, C. (A c. Di). (2015). *Infrastructural lives: Urban infrastructure in context*. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Grassi, V. (2015). Immaginario e vita quotidiana: Il ruolo del simbolico nella costruzione sociale della realtà. *Im@go. Rivista Di Studi Sociali Sull'Immaginario*, 6, 202–215. <https://doi.org/10.7413/22818138053>
- Gray, M. L., & Suri, S. (2019). *Ghost work: How to stop Silicon Valley from building a new global underclass*. Houghton Mifflin Harcourt.
- Grazioli, M., & Caciagli, C. (2018). Resisting to the Neoliberal Urban Fabric: Housing Rights Movements and the Re-appropriation of the 'Right to the City' in Rome, Italy. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 29(4), 697–711. <https://doi.org/10.1007/s11266-018-9977-y>
- 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, 1–15. <https://doi.org/10.1177/2378023119870041>
- Guttentag, D. (2015). Airbnb: Disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current Issues in Tourism*, 18(12), 1192–1217. <https://doi.org/10.1080/13683500.2013.827159>
- Hackl, A. (2021). *Towards decent work for young refugees and host communities in the digital platform economy in Africa Kenya, Uganda, Egypt*. International Labour Office.
- Haidar, J., & Keune, M. (A c. Di). (2021). *Work and labour relations in global platform capitalism*. Edward Elgar Publishing.
- Hannertz, U. (1994). *Esplorare la città: Antropologia della vita urbana*. Il Mulino.

- Haraway, D. (1984). *A Cyborg Manifesto. Science, Technology and Socialist-Feminism in the Late Twentieth Century*. University of Minnesota Press.
- 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.  
<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2009.10.011>
- Harriss-White, B. (2020). India's informal economy: Past, present and future. In *The Informal Economy Revisited* (pagg. 38–44). Routledge.
- Hart, K. (1973). Informal Income Opportunities and Urban Employment in Ghana. *The Journal of Modern African Studies*, 11(1), 61–89.
- Harvey, D. (2005). *A brief history of neoliberalism*. Oxford University Press.
- Harvey, D. (2018). *Marx, capital and the madness of economic reason*. Oxford University Press.
- Harvey, P., Jensen, C. B., & Morita, A. (A c. Di). (2017). *Infrastructures and social complexity: A companion*. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Haskel, J., & Westlake, S. (2018). *Capitalism without capital: The rise of the intangible economy*. Princeton University Press.
- Heimans, J., & Timms, H. (2018). *New power: How movements build, businesses thrive, and ideas catch fire in our hyper-connected world* (First edition). Doubleday.
- Hibou, B. (2012). *La bureaucratisation du monde à l'ère néolibérale*. La Découverte.
- 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. <https://doi.org/10.1126/science.1200970>
- Hildyard, N. (2016). *Licensed Larceny: Infrastructure, Financial Extraction and the Global South*. Manchester University Press. <https://doi.org/10.7228/manchester/9781784994266.001.0001>

- 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. <https://doi.org/10.1287/orsc.6.4.373>
- Hirschman, A. O. (1987). Economia e politica nello sviluppo dell’America Latina: Un’analisi comparata. *Stato e Mercato*, 21(3), 305–343.
- Honneth, A. (2010). *Capitalismo e riconoscimento*. Firenze University Press.
- Honneth, A., Sennett, R., Supiot, A., & Dordoni, A. (2020). *Perchè lavoro?: Narrative e diritti per lavoratrici e lavoratori del 21. Secolo: L’impatto sociale del cambiamento del lavoro tra evoluzioni storiche e prospettive globali*. Fondazione Giangiacomo Feltrinelli.
- Howcroft, D., & Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A Typology of Crowdwork Platforms. *Work, Employment and Society*, 33(1), 21–38. <https://doi.org/10.1177/0950017018760136>
- Hunt, A., & Samman, E. (2019). *Gender and the gig economy* (Working Paper N. 546). Overseas Development Institute.
- Huws, U. (2014). *Labor in the Global Digital Economy. The cybetariat comes to age*. Monthly Review Press.
- Huws, U. (2016). Logged labour: A new paradigm of work organisation? *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 10(1), 7–26. <https://doi.org/10.13169/workorglaboglob.10.1.0007>
- Huws, U. (2019). *Labour in Contemporary Capitalism: What Next?* Palgrave Macmillan UK. <https://doi.org/10.1057/978-1-137-52042-5>
- 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*. Foundation for European Progressive Studies.
- ILO. (1972). *Employment, incomes and equality: A strategy for increasing productive employment in Kenya*. ILO.
- ILO. (2006). *Recommendation R198—Employment Relationship Recommendation, 2006 (No. 198)* (Geneva, 95th ILC session (15 Jun 2006)). International Labour Office.

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312535](https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312535)

- ILO. (2016). *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects* (First published). International Labour Office.
- ILO. (2018). *Women and men in the informal economy: A statistical picture* (Third edition). International Labour Office.
- ILO. (2019). *ILO Centenary Declaration for the Future of Work*. International Labour Office.
- ILO. (2021). *World Employment and Social Outlook: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. 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.  
<https://doi.org/10.1177/0196859911416502>
- Jensen, C. B., & Morita, A. (2015). Infrastructures as Ontological Experiments. *Engaging Science, Technology, and Society*, 1, 81–87. <https://doi.org/10.17351/ests2015.21>
- Karasti, H., Millerand, F., Hine, C. M., & Bowker, G. C. (2016). Knowledge infrastructures: Part I. *Science & Technology Studies*, 29(1), 2–12. <https://doi.org/10.23987/sts.55406>
- 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. <https://doi.org/10.1177/1527476418808029>
- Karlsson, J. (2012). *Organizational misbehaviour in the workplace: Narratives of dignity and resistance*. Palgrave Macmillan.
- Kässi, O., & Lehdonvirta, V. (2018). Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research. *Technological Forecasting and Social Change*, 137, 241–248.  
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.07.056>
- Katz, C. (2004). *Growing up global: Economic restructuring and children’s everyday lives*. University of Minnesota Press.

- Katz, C. (2011). Lecciones de Argentina para Grecia. *La Haine*. <https://katz.lahaine.org/lecciones-de-argentina-para-grecia/>
- Katz, C. (2019). Argentina: Más grave que Grecia y lejos de Portugal. *La Haine*.  
<https://katz.lahaine.org/argentina-mas-grave-que-grecia-y/>
- Kaun, A., Velkova, J., Laaksonen, S.-M., Delfanti, A., Logsdon, A., Stiernstedt, F., Lehtiniemi, T., & Ruckenstein, M. (2020). In the Shadows of the Digital Economy: The Ghost Work of Infrastructural Labor. *AoIR Selected Papers of Internet Research*.  
<https://doi.org/10.5210/spir.v2020i0.11131>
- Kearney, A. T. (2018). *Digital Payments and the Global Informal Economy*. ATKearny Inc. & Visa.  
[https://images.globalclient.visa.com/Web/InovantElqVisaCheckout/%7B430a0ce5-fbaf-4ee3-95fe-af5a7c88de2c%7D\\_global-informal-economy-report.pdf](https://images.globalclient.visa.com/Web/InovantElqVisaCheckout/%7B430a0ce5-fbaf-4ee3-95fe-af5a7c88de2c%7D_global-informal-economy-report.pdf)
- 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.  
<https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174>
- Kirsch, S., & Mitchell, D. (2004). The Nature of Things: Dead Labor, Nonhuman Actors, and the Persistence of Marxism. *Antipode*, 36(4), 687–705. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8330.2004.00443.x>
- Kitchin, R. (2017). Thinking critically about and researching algorithms. *Information, Communication & Society*, 20(1), 14–29. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1154087>
- Klapper, L., Miller, M., & Hess, J. (2019). *Leveraging Digital Financial Solutions to Promote Formal Business Participation*. World Bank, Washington, DC. <https://doi.org/10.1596/31654>
- Kornberger, M., Pflueger, D., & Mouritsen, J. (2017). Evaluative infrastructures: Accounting for platform organization. *Accounting, Organizations and Society*, 60, 79–95.  
<https://doi.org/10.1016/j.aos.2017.05.002>
- Kozinets, R. V. (2010). *Netnography: Ethnographic research in the age of the internet*. Sage Publications Ltd.
- Kuhn, T. S. (1969). *La struttura delle rivoluzioni scientifiche* (I edizione). Einaudi.

- Kula, W. (1987). *Le misure e gli uomini dall'antichità ad oggi*. Laterza.
- La Barbera, D., La Cascia, C., & Mulè, A. (2005). Le dimensioni simboliche del cinema di fantascienza tra desiderio di futuro e tecnologia della visione. *Psicotech, 1*.  
<https://doi.org/10.1400/69117>
- Lakemann, T., & Lay, J. (2019). Digital Platforms in Africa: The "Uberisation" of Informal Work. *GIGA Focus | Africa, 7*, 1–10.
- Landes, D. S. (2000). *Prometeo liberato: Trasformazioni tecnologiche e sviluppo industriale nell'Europa occidentale dal 1750 ai giorni nostri*. Einaudi.
- Langley, P., & Leyshon, A. (2017). Platform capitalism: The intermediation and capitalization of digital economic circulation. *Finance and Society, 3*(1), 11–31.  
<https://doi.org/10.2218/finsoc.v3i1.1936>
- Larkin, B. (2013). The Politics and Poetics of Infrastructure. *Annual Review of Anthropology, 42*(1), 327–343. <https://doi.org/10.1146/annurev-anthro-092412-155522>
- Latham, A., & Layton, J. (2019). Social infrastructure and the public life of cities: Studying urban sociality and public spaces. *Geography Compass, 13*(7), 1–15.  
<https://doi.org/10.1111/gec3.12444>
- Latour, B. (1988). Mixing Humans and Nonhumans Together: The Sociology of a Door-Closer. *Social Problems, 35*(3), 298–310. <https://doi.org/10.2307/800624>
- Latour, B. (2005). *Reassembling the social: An introduction to actor-network-theory*. Oxford University Press.
- Laudadio, L. (1973). Teilhard de Chardin on Technological Progress. *Review of Social Economy, 31*(2), 167–178. <https://doi.org/10.1080/00346767300000020>
- Laville, J.-L. (1998). *L'economia solidale*. Bollati Boringhieri.
- Lee, C. K. (2019). The Social Question as the Struggle over Precarity: The case of China. In J. Breman, M. van der Linden, C. K. Lee, & K. Harris (A c. Di), *The Social Question in the Twenty-First Century. A Global View* (University of California Press, pag. 20).

- 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*, 1603–1612.  
<https://doi.org/10.1145/2702123.2702548>
- Leonardi, D. (2020). Piattaforme digitali e lavoratori on demand: Contraddizioni, conflitti e processi di (contro) soggettivazione. Inchiesta con i rider a Torino. *Sociologia Del Lavoro*, 158, 199–221.  
<https://doi.org/10.3280/SL2020-158010>
- Leonardi, E. (2017). *Lavoro, natura, valore: André Gorz tra marxismo e decrescita*. Orthotes.
- Leonardi, E. (2019). Italian theory e world-ecology. Per una teoria della crisi ecologica del capitalismo contemporaneo. *SOCIOLOGIA URBANA E RURALE*, 120, 93–108.  
<https://doi.org/10.3280/SUR2019-120007>
- Leonardi, Murgia, Briziarelli, & Armano. (2019). The ambivalence of logistical connectivity: A co-research with Foodora Riders. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 13(1), 155–171.  
<https://doi.org/10.13169/workorgalaboglob.13.1.0155>
- Leonardi, P. M., Nardi, B. A., & Kallinikos, J. (A c. Di). (2012). *Materiality and organizing: Social interaction in a technological world* (1st ed). Oxford University Press.
- Leszczynski, A. (2020). Digital methods III: The digital mundane. *Progress in Human Geography*, 44(6), 1194–1201. <https://doi.org/10.1177/0309132519888687>
- Lewis, O. (1974). The Culture of Poverty. In *Poor Jews*. Routledge.
- Lobato, R., & Thomas, J. (2015). *The informal media economy*. Polity Press.
- Lokman, K. (2017). Cyborg landscapes: Choreographing resilient interactions between infrastructure, ecology, and society. *Journal of Landscape Architecture*, 12(1), 60–73.  
<https://doi.org/10.1080/18626033.2017.1301289>
- Lomnitz, L. A. (1975). *Cómo sobreviven los marginados* (1. ed). Siglo Veintiuno Ed.
- MacKenzie, D. (2014). A Sociology of Algorithms: High-Frequency Trading and the Shaping of Markets. (*First Draft*).

- 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*. Il Mulino.
- Magone, A., & Mazali, T. (A c. Di). (2016). *Industria 4.0: Uomini e macchine nella fabbrica digitale* (Prima edizione). Guerini e associati.
- Marcus, G., M. (1995). Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography. *Annual Review of Anthropology*, 24, 95–117.
- Marini, R. M. (1973). *Dialéctica de la dependencia*. Era.
- Marini, R. M. (2008). Proceso y tendencias de la globalización capitalista. In C. E. Martins, *América latina, dependencia y globalización* (pagg. 247–271). CLACSO.
- Marres, N. (2017). *Digital Sociology. The Reinvention of Social Research*. Polity Press.
- Marrone, M. (2019). Formalizzazione o accumulazione? Digitalizzazione e dipendenza nelle piattaforme di food delivery. *SOCIOLOGIA DEL LAVORO*, 154, 97–119.  
<https://doi.org/10.3280/SL2019-154006>
- Marrone, M. (2021). *Rights against the machine! Il lavoro digitale e le lotte dei rider*. Mimesis.
- Marrone, M., & Finotto, V. (2019). Challenging Goliath: Informal Unionism and Digital Platforms in the Food Delivery Sector. The Case of Riders Union Bologna. *Partecipazione e Conflitto*, 13(2), 691–716.
- 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. JSTOR.  
<https://doi.org/10.13169/workorgalaboglob.14.1.0119>
- 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*, 1, 127–151. <https://doi.org/10.3280/ES2021-001011>
- Marx, K. (1964). Frammento sulle macchine. *Quaderni Rossi*, 4, 289–300.
- Marx, K. (1980). *Il Capitale: Vol. I* (Editori Riuniti).

- Massimo, F. S. (2019). Spettri del Taylorismo. Lavoro e organizzazione nei centri logistici di Amazon. *Quaderni di Sociologia*, 3/2019, 85–102.
- Mazzotti, M. (2015). Per una sociologia degli algoritmi. *Rassegna Italiana di Sociologia*, 56(3), 465–477.
- Mazzuccato, M. (2018). *Il valore di tutto. Chi lo produce e chi lo sottrae nell'economia globale*. Editori Laterza.
- Mazzucchelli, C. (2014). *Nei labirinti della tecnologia. Bibliografia ragionata tra nuove e vecchie forme di tecnofilia e tecnofobia*. Delos Digital.
- 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. <https://doi.org/10.1177/0894439317698637>
- McDowell, L., & Christopherson, S. (2009). Transforming work: New forms of employment and their regulation. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 2(3), 335–342. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsp024>
- McKinsey. (2016). *Independent work: Choice, necessity, annd the gig economy*. McKinsey Global Institute.
- Mcluhan, M. (1964). *Understanding Media. The extensions of man*. MIT Press.
- Mezzadra, S., & Neilson, B. (2013). *Border as method, or, the multiplication of labor*. Duke University Press.
- Mezzadra, S., & Neilson, B. (2019). *The politics of operations: Excavating contemporary capitalism*. 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*, 1–16. <https://doi.org/10.1177/0896920520949631>
- Moore, P. V. (2019). *Quantified self in precarity: Work, technology and what counts*. 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. <https://doi.org/10.3280/SL2020-158005>
- Morozov, E. (2011). *The net delusion: The dark side of internet freedom* (1st ed). Public Affairs.
- Mosco, V. (2004). *The digital sublime: Myth, power, and cyberspace*. MIT Press.
- Mosco, V. (2014). *To the cloud: Big data in a turbulent world*. Paradigm Publishers.
- Mosco, V. (2017). *Becoming digital: Towards a post-Internet society* (First edition). Emerald Publishing Limited.
- Mueller, G. (2021). *Breaking Things at Work: The Luddites Are Right about Why You Hate Your Job*. Verso Books.
- Munck, R. (2013). The Precariat: A view from the South. *Third World Quarterly*, 34(5), 747–762. <https://doi.org/10.1080/01436597.2013.800751>
- Nacci, I. (2018). Tra ribellione e tecnologia: La storia editoriale di «decoder» e del cyberpunk a Milano (1986-1998). *Storia in Lombardia*, 36(2), 58–92. <https://doi.org/10.3280/SIL2016-002003>
- Neffa, J. C. (2009). *Informalidad, empleo no registrado y empleo precario* (pag. 23) [Noveno Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires]. CONICET.
- Negroponte, N. (1995). *Being digital*. Hodder & Stoughton.
- Neto, H. F. S., Pinheiro, L. I. F., & Ferraz, M. I. F. (2020). O Pobre Na Mira Do Crédito: Assistência Social E Financeirização No Brasil. *Perspectivas em Políticas Públicas*, 13(26), 229–261.
- Neuwirth, R. (2012). *Stealth of nations: The global rise of the informal economy*. Anchor books.
- Noble, D. F. (1993). *La questione tecnologica*. Bollati Boringhieri.
- Noble, D. F. (1999). *The religion of technology: The divinity of man and the spirit of invention* (Ed. with a new preface). Penguin Books.
- Nun, J. (1969). Superpoblación relativa, ejército industrial de reserva y masa marginal. *Revista Latinoamericana de Sociología, Centro de Investigaciones Sociales del Instituto Torcuato Di Tella*, 5(2), 1–43.

- Nye, D. E. (1994). *American Technological Sublime*. MIT Press.
- Obermeyer, Z., Powers, B., Vogeli, C., & Mullainathan, S. (2019). Dissecting racial bias in an algorithm used to manage the health of populations. *Science*, 366(6464), 447–453.  
<https://doi.org/10.1126/science.aax2342>
- OECD. (2020). *COVID-19 in Latin America and the Caribbean: Regional socio-economic implications and policy priorities* (OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19)) [Policy Responses to Coronavirus (COVID-19)]. <https://doi.org/10.1787/93a64fde-en>
- OECD, Economic Commission for Latin America and the Caribbean, CAF Development Bank of Latin America, & European Commission. (2020). *Latin American Economic Outlook 2020: Digital Transformation for Building Back Better*. OECD. <https://doi.org/10.1787/e6e864fb-en>
- Ogunbode, C. A., Böhm, G., Capstick, S. B., Demski, C., Spence, A., & Tausch, N. (2019). The resilience paradox: Flooding experience, coping and climate change mitigation intentions. *Climate Policy*, 19(6), 703–715. <https://doi.org/10.1080/14693062.2018.1560242>
- Ohno, T. (1978). *Lo spirito Toyota*. Einaudi.
- O’Neil, C. (2016). *Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy* (First edition). Crown.
- Ong, A. (2006). *Neoliberalism as exception: Mutations in citizenship and sovereignty*. 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.  
<https://doi.org/10.5465/19416520802211644>
- Orr, J. E. (1996). *Talking about machines: An ethnography of a modern job*. ILR Press.
- Oudshoorn, N. E. J., & Pinch, T. (2008). User-technology relationships: Some Recent Developments. In E. J. Hackett, O. Amsterdamska, M. Lynch, & J. Wajcman (A c. Di), *The handbook of science and technology studies* (3rd ed, pagg. 541–567). MIT Press.
- Panzieri, R. (1961). Sull’uso capitalistico delle macchine nel neocapitalismo. *Quaderni Rossi*, 1, 53-72.

- Paoletti, I. (2021). *Siate materialisti!* Giulio Einaudi.
- Pasquale, F. (2015). *The black box society: The secret algorithms that control money and information*. Harvard University Press.
- Pasquale, F. (2016). Two Narratives of Platform Capitalism. *Yale Law & Policy Review*, 35, 309–319.
- Pasquinelli, M. (2015). Italian Operaismo and the Information Machine. *Theory, Culture & Society*, 32(3), 49–68. <https://doi.org/10.1177/0263276413514117>
- Peck, J., & Phillips, R. (2021). The Platform Conjuncture. *Sociologica*, 73-99 Pages. <https://doi.org/10.6092/ISSN.1971-8853/11613>
- Peck, J., & Theodore, N. (2007). Variegated capitalism. *Progress in Human Geography*, 31(6), 731–772. <https://doi.org/10.1177/0309132507083505>
- Peck, J., & Theodore, N. (2013). Selling Flexibility: Temporary Staffing in a Volatile Economy. In *Temporary work, agencies and unfree labour: Insecurity in the new world of work* (pagg. 26–47). Routledge.
- Pellizzoni, L. (2017). I rischi della resilienza. In S. Mugnano, D. Olori, & A. Mela (A c. Di), *Territori vulnerabili. Verso una nuova sociologia dei disastri italiana* (pagg. 28–41). FrancoAngeli.
- Péraldi, M. (1996). Vivre et survivre au bord des villes. *Cybergeo*, 82, 27–29. <https://doi.org/10.4000/cybergeo.303>
- Perelman, M. (2003). Para una antropología amplia del trabajo desde y en Argentina. In M. Perelman & M. L. Capogrossi (A c. Di), *Tratado latinoamericano de antropología del trabajo* (pagg. 231–263). CLACSO. [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-77012003000200004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-77012003000200004&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)
- Perelman, M. (2018). Precarious labor, inequality and public space. Trash pickers and ambulant vendors in Buenos Aires, Argentina. In S. M. Low (A c. Di), *The Routledge Handbook of Anthropology and the City* (pagg. 41–54).
- Pesole, D. (2009). L'economia sommersa frena l'Italia che produce—Il Sole 24 ORE. *Il Sole 24 Ore*. [https://st.ilsole24ore.com/art/SoleOnLine4/Economia%20e%20Lavoro/2009/06/mare-economia-sommersa.shtml?refresh\\_ce=1](https://st.ilsole24ore.com/art/SoleOnLine4/Economia%20e%20Lavoro/2009/06/mare-economia-sommersa.shtml?refresh_ce=1)

- Peterlongo, G. (2018). Franeleros, la città contemporanea e gli usi popolari dello spazio pubblico. *América Crítica*, 1, 95–116. <https://doi.org/10.13125/AMÉRICACRÍTICA/3016>
- Peterlongo, G. (2020). Sulle frontiere del capitale: La disputa per i mercati a Città del Messico. In C. Benvegnù, N. Cuppini, M. Frapporti, F. Milesi, & M. Pirone (A c. Di), *Logistica e America Latina. I quaderni di Into the Black Box*. Bononia University Press.
- Pfeiffer, S. (2016). Robots, Industry 4.0 and Humans, or Why Assembly Work Is More than Routine Work. *Societies*, 6(2), 16. <https://doi.org/10.3390/soc6020016>
- 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. <https://doi.org/10.1111/j.1471-0374.2011.00331.x>
- Piore, M. J., & Sabel, C. F. (1986). *The second industrial divide: Possibilities for prosperity* (Nachdr.). Basic Books.
- Pirina, G. (2020). Platform capitalism and social materiality. *Culture of Sustainability*, 25, 1–21. <https://doi.org/10.7402/CdS.25.07>
- 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. <https://doi.org/10.1177/1461444816661553>
- Plantin, J.-C., & Punathambekar, A. (2019). Digital media infrastructures: Pipes, platforms, and politics. *Media, Culture & Society*, 41(2), 163–174. <https://doi.org/10.1177/0163443718818376>
- Polanyi, K. (1957). *La grande trasformazione. Le origini economiche e politiche della nostra epoca*. Einaudi.
- Polkowska, D. (2019). Does the App Contribute to the Precarization of Work? The Case of Uber Drivers in Poland [Data set]. In *Partecipazione e conflitto* (1.0, Vol. 12, Numero 3, pagg. 717–741). <https://doi.org/10.1285/I20356609V12I3P717>

- Pollock, F. (1956). *Automation: A Study of Its Economic and Social Consequences*. Frederick A. Praeger Publishers.
- Portes, A., Castells, M., & Benton, L. A. (A c. Di). (1989). *The Informal economy: Studies in advanced and less developed countries*. Johns Hopkins University Press.
- Portes, A., & Haller, W. (2010). The Informal Economy. In N. J. Smelser & R. Swedberg (A c. Di), *The Handbook of Economic Sociology* (pagg. 403–426). Princeton University Press.
- Prassl, J. (2018). *Humans as a service: The promise and perils of work in the gig economy* (First edition). Oxford University Press.
- Proietti, S. (1998). Intorno al cyberpunk. *Acoma*, 1/1998, 63–75.
- 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. <https://doi.org/10.1145/3466162>
- Qiu, J. L. (2016). *Goodbye iSlave: A manifesto for digital abolition*. 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. Open Access Journal for a Global Sustainable Information Society*, 12(2), 564–581. <https://doi.org/10.31269/triplec.v12i2.540>
- Quijano, A. (1972). La constitución del “mundo” de la marginalidad urbana. *Revista EURE*, 1–18.
- Quijano, A. (1990). La nueva heterogeneidad estructural de América Latina. *Revista Hueso Húmero*, 26, 8–34.
- Quijano, A. (2014). El trabajo al final del siglo XX. In *Cuestiones y horizontes: De la dependencia histórico-estructural a la colonialidad/descolonialidad del poder* (pagg. 263–284). CLACSO.
- 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, pag. 15) [The Future of Work and Education for the Digital Age]. G20-Insights. [https://www.g20-insights.org/policy\\_briefs/new-opportunities-in-the-platform-economy-on-ramps-to-formalization-in-the-global-south/](https://www.g20-insights.org/policy_briefs/new-opportunities-in-the-platform-economy-on-ramps-to-formalization-in-the-global-south/)

- Raven, P. (2017). (Re)narrating the societal cyborg: A definition of infrastructure, an interrogation of integration. *People, Place and Policy Online*, 11(1), 51–64.  
<https://doi.org/10.3351/ppp.2017.7663283698>
- Regini, M. (1999). L'Europa fra de-regolazione e patti sociali. *Stato e Mercato*, 55(1), 3–38.  
<https://doi.org/10.1425/420>
- Revel, J. (1998). *Jogos de escalas: A experiencia da microanalise*. Editora Fundação Getulio Vargas.
- Revelli, M. (2020). *Umano inumano postumano*. 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*. Baldini & Castoldi.
- Rodgers, G. (1989). Precarious work in Western Europe: The state of the debate. In G. Rodgers & J. Rodgers (A c. Di), *Precarious jobs in labor market regulation. The growth of atypical employment in Western Europe*. ILO.
- 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. <https://doi.org/10.1111/j.1749-8198.2009.00290.x>
- Ronchi, V. (2010). *Neoliberalismo e neopopulismo in America Latina: I casi di Messico e Argentina negli anni Novanta*. Il Mulino.
- Rosa, H. (2010). *Accelerazione e alienazione: Per una teoria critica del tempo nella tarda modernità*. Einaudi.
- Rose, N. (1991). Governing by numbers: Figuring out democracy. *Accounting, Organizations and Society*, 16(7), 673–692. [https://doi.org/10.1016/0361-3682\(91\)90019-B](https://doi.org/10.1016/0361-3682(91)90019-B)
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland: How algorithms are rewriting the rules of work*. University of California Press.
- Rosenblat, A., Levy, K. E. C., 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. <https://doi.org/10.1002/poi3.153>

- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758–3784.  
<https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2686227>
- Rossi, U. (2019). The common-seekers: Capturing and reclaiming value in the platform metropolis. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 37(8), 1418–1433.  
<https://doi.org/10.1177/2399654419830975>
- Rossiter, N. (2015). Coded Vanilla: Logistical Media and the Determination of Action. *South Atlantic Quarterly*, 114(1), 135–152. <https://doi.org/10.1215/00382876-2831334>
- Rossiter, N. (2016). *Software, infrastructure, labor: A media theory of logistical nightmares*. Routledge Taylor & Francis Group.
- Routh, S., & Borghi, V. (2016a). The idea of form, informality and aspirations of workers. In S. Routh & V. Borghi (A c. Di), *Workers and the global informal economy: Interdisciplinary perspectives* (pagg. 1–26). Routledge Taylor & Francis Group.
- Routh, S., & Borghi, V. (A c. Di). (2016b). *Workers and the global informal economy: Interdisciplinary perspectives*. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Rouvroy, A., & Berns, T. (2013). Gouvernamentalité algorithmique et perspectives d'émancipation: Le disparate comme condition d'individuation par la relation ? *Réseaux*, n° 177(1), 163.  
<https://doi.org/10.3917/res.177.0163>
- Ruggie, J. G. (2021). *International Regimes, Transactions, and Change: Embedded Liberalism in the Postwar Economic Order*. 38. <https://doi.org/10.1111/j.1471-0374.2011.00331.x>
- Ryan, J. (2010). *A history of the Internet and the digital future*. Reaktion Books.
- Sabeel Rahman, 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.  
<https://doi.org/10.1177/0032329219838932>
- Salamone, N. (2011). *Narrativa d'anticipazione e critica della modernità*. Elara.
- Salem, S. (2018). Intersectionality and its discontents: Intersectionality as traveling theory. *European Journal of Women's Studies*, 25(4), 403–418. <https://doi.org/10.1177/1350506816643999>

- Salento, A. (2012). *Finanziarizzazione e regolazione del lavoro: Un'alternativa analitica alle vulgate del postfordismo* [Application/pdf]. TAO Digital Library. <http://amsacta.unibo.it/3236>
- Salento, A., Masino, G., Maggi, B., Gasparre, A., & Rinaldini, M. (2018). *Industria 4.0: Oltre il determinismo tecnologico* [Text]. <https://doi.org/10.6092/UNIBO/AMSACTA/6041>
- Sassen, S. (1991). *The global city: New York, London, Tokyo* (Nachdr.). Princeton Univ. Press.
- Sassen, S. (1994). The Informal Economy: Between New Developments and Old Regulations. *The Yale Law Journal*, 103(8), 2289. <https://doi.org/10.2307/797048>
- Sassen, S. (1997). *Informalization in advanced market economies* (Issues in Development Discussion Paper No. 20) [Working paper]. International Labour Office.  
[http://www.ilo.org/employment/Whatwedo/Publications/WCMS\\_123590/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/employment/Whatwedo/Publications/WCMS_123590/lang--en/index.htm)
- Sassen, S. (2003). Global cities and informal circuits. In B. Ehrenreich & A. R. Hochschild (A c. Di), *Global woman: Nannies, maids, and sex workers in the new economy* (1st ed, pagg. 254–317). Metropolitan Books.
- Sassen, S. (2015). *Espulsioni: Brutalità e complessità nell'economia globale*. Il Mulino.
- Sassen, S. (2017). Predatory Formations Dressed in Wall Street Suits and Algorithmic Math. *Science, Technology and Society*, 22(1), 6–20. <https://doi.org/10.1177/0971721816682783>
- Sayad, A. (2011). *La doppia assenza: Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*. Raffaello Cortina.
- Schmid, G. (2017). Transitional Labour Markets: Theoretical Foundations and Policy Strategies. In Palgrave Macmillan (A c. Di), *The New Palgrave Dictionary of Economics* (pagg. 1–15). Palgrave Macmillan UK. [https://doi.org/10.1057/978-1-349-95121-5\\_3050-2](https://doi.org/10.1057/978-1-349-95121-5_3050-2)
- Scholz. (2017). *Uberworked and underpaid: How workers are disrupting the digital economy*. Polity Press.
- Schor, J. (2014). Debating the Sharing Economy. *Great Transition Initiative*.  
<http://www.greattransition.org/publication/debating-the-sharing-economy>.

- Schor, J., Fitzmaurice, C., Carfagna, L. B., Attwood-Charles, W., & Poteat, E. D. (2016). Paradoxes of openness and distinction in the sharing economy. *Poetics*, 54, 66–81.  
<https://doi.org/10.1016/j.poetic.2015.11.001>
- Scott, J. C. (2006). *Il dominio e l'arte della resistenza: I «verbali segreti» dietro la storia ufficiale*. Elèuthera.
- Seghezzi, F. (2017). *La nuova grande trasformazione: Lavoro e persona nella quarta rivoluzione industriale*. Adapt University Press.
- Semaan, B. (2019). «Routine Infrastructuring» as «Building Everyday Resilience with Technology»: When Disruption Becomes Ordinary. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 3, 1–24. <https://doi.org/10.1145/3359175>
- Semi, G. (2010). *L'osservazione partecipante: Una guida pratica*. Il Mulino.
- 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.  
<https://doi.org/10.1177/0308518X20912435>
- Sennett, R. (1998). *The corrosion of character: The personal consequences of work in the new capitalism* (1st ed). Norton.
- Shapiro, A. (2017). The Urban Stack. A Topology for Urban Data Infrastructures. *TECNOSCIENZA. Italian Journal of Science & Technology Studies*, 8(2), 61–80.
- Shapiro, A. (2018). Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the “on-demand” economy. *New Media & Society*, 20(8), 2954–2971.  
<https://doi.org/10.1177/1461444817738236>
- Silverstone, R., & Haddon, L. (1996). Design and the domestication of information and communication technologies: Technical change and everyday life. In R. Mansell & R. Silverstone (A c. Di), *Communication by design: The politics of information and communication technologies* (pagg. 44–74). Oxford University Press.
- Simmel, G. (1995). *La metropoli e la vita dello spirito*. Armando Editore.

- Simone, A. (2021). Ritornello: “People as Infrastructure”. *Urban Geography*, 1–8.  
<https://doi.org/10.1080/02723638.2021.1894397>
- Smith, J. E. (2020). *Smart Machines and Service Work: Automation in an Age of Stagnation*. Reaktion Books, Limited.
- Sopranzetti, C. (2019). (Im)mobilizing Bangkok: Toward an Ethnography of Urban Circulation. In S. M. Low (A c. Di), *The Routledge handbook of anthropology and the city* (pagg. 113–125). Routledge.
- Sørensen, M. P., & Christiansen, A. (2012). *Ulrich Beck: An introduction to the theory of second modernity and the risk society* (1st ed). Routledge.
- Soto, H. de. (1987). *El otro sendero: La revolución informal* (1. ed., 2. impr. mexicana). Ed. Diana.
- Souza, P. R., & Tokman, V. E. (1976). The Informal Urban Sector in Latin America. *International Labour Review*, 114(3), 355–366.
- Spaziante, L. (2019). Immaginare il futuro prossimo: Costruire mondi attraverso la fantascienza audiovisiva. *Rivista di estetica*, 71, 69–91. <https://doi.org/10.4000/estetica.5506>
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Polity Press.
- Srnicek, N., & Williams, A. (2015). *Inventing the future: Postcapitalism and a world without work*. Verso Books.
- Staglianò, R. (2018). *Lavoretti: Così la sharing economy ci rende tutti più poveri*. Einaudi.
- Standing, G. (2011). *The precariat: The new dangerous class*. Bloomsbury.
- Star, S. L. (1999). The Ethnography of Infrastructure. *American Behavioral Scientist*, 43(3), 377–391.  
<https://doi.org/10.1177/00027649921955326>
- Star, S. L., & Ruhleder, K. (1996). Steps Toward an Ecology of Infrastructure: Design and Access for Large Information Spaces. *Information Systems Research*, 7(1), 111–134.  
<https://doi.org/10.1287/isre.7.1.111>
- Stark, D., & Pais, I. (2021). Algorithmic Management in the Platform Economy. *Sociologica*, 47-72 Pages. <https://doi.org/10.6092/ISSN.1971-8853/12221>

- Steele, W., & Legacy, C. (2017). Critical Urban Infrastructure. *Urban Policy and Research*, 35(1), 1–6. <https://doi.org/10.1080/08111146.2017.1283751>
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1990). *Basics of qualitative research techniques and procedures for developing grounded theory*. Sage Publications.
- Strauss, K., & Fudge, J. (A c. Di). (2016). *Temporary work, agencies and unfree labour: Insecurity in the new world of work*. Routledge.
- Streeck, W. (2012). How to Study Contemporary Capitalism? *European Journal of Sociology*, 53(1), 1–28. <https://doi.org/10.1017/S000397561200001X>
- Supiot, A. (2017). *Governance by numbers: The making of a legal model of allegiance*. Hart Publishing.
- Supiot, A. (2020). *La sovranità del limite: Giustizia, lavoro e ambiente nell'orizzonte della mondializzazione*. Mimesis.
- Svampa, M. (2012). Resource Extractivism and Alternatives: Latin American Perspectives on Development. *Journal Für Entwicklungspolitik*, 28(3), 43–73. <https://doi.org/10.20446/JEP-2414-3197-28-3-43>
- Svampa, M. (2015). Commodities Consensus: Neoextractivism and Enclosure of the Commons in Latin America. *South Atlantic Quarterly*, 114(1), 65–82. <https://doi.org/10.1215/00382876-2831290>
- Svampa, M. (2019). *Neo-extractivism in Latin America: Socio-environmental Conflicts, The Territorial Turn, and New Political Narratives* (1<sup>a</sup> ed.). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108752589>
- Tassinari, A., & Maccarrone, V. (2017). The mobilisation of gig economy couriers in Italy: Some lessons for the trade union movement. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(3), 353–357. <https://doi.org/10.1177/1024258917713846>
- Taylor, M. (2017). *Good work: The Taylor review of modern working practices* (pag. 116). Department for Business, Energy & Industrial Strategy.

- Taylor, P., & Bain, P. (1999). «An assembly line in the head»: Work and employee relations in the call centre. *Industrial Relations Journal*, 30(2), 101–117. <https://doi.org/10.1111/1468-2338.00113>
- Terranova, T. (2000). Free Labor: Producing culture for the digital economy. *Social Text*, 18(2), 33–58. [https://doi.org/10.1215/01642472-18-2\\_63-33](https://doi.org/10.1215/01642472-18-2_63-33)
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Penguin Books.
- Thoemmes, J. (2015). Tempo, lavoro e regolazione: Verso il processo d'azione a più livelli. In *Temps de travail et régulation sociale / Tempo di lavoro e regolazione sociale* (pagg. 3–17). TAO Digital Library.
- Thompson, E. P. (1966). *The making of the English working class* (Nachdr. der Ausg. 1966). Vintage books.
- Thompson, E. P. (1967). Time, Work-Discipline, and Industrial Capitalism. *Past & Present*, 38, 56–97.
- Trentin, B. (1997). *La città del lavoro: Sinistra e crisi del fordismo* (I. Ariemma, A c. Di). Firenze University Press.
- Tribunale di Milano. (2020). *Decreto No. 9/2020*.
- Tsing, A. (2009). Supply Chains and the Human Condition. *Rethinking Marxism*, 21(2), 148–176. <https://doi.org/10.1080/08935690902743088>
- Van Der Linden, M. (2008). *Workers of the world: Essays toward a global labor history*. Brill.
- van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Polity Press.
- 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. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>
- Veen, A., Barratt, T., & Goods, C. (2019). Platform-Capital’s ‘App-etite’ for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia. *Work, Employment and Society*, 00(0), 1-19. <https://doi.org/10.1177/0950017019836911>

- Vercellone, C. (2008). The new articulation of wages, rent and profit in cognitive capitalism. *Queen Mary University School of Business and Management, Londra*.
- Vosko, L. F. (2010). *Managing the margins: Gender, citizenship, and the international regulation of precarious employment*. Oxford University Press.
- Wacquant, L. (2002). *Anima e corpo: La fabbrica dei pugili nel ghetto nero americano*. DeriveApprodi.
- Wacquant, L. (2015). For a Sociology of Flesh and Blood. *Qualitative Sociology*, 38(1), 1–11. <https://doi.org/10.1007/s11133-014-9291-y>
- Walker, C. R. (1958). Life in the automatic factory. *Harvard Business Review*, 36(1), 111–119.
- Wallerstein, I. M. (2004). *World-systems analysis: An introduction*. Duke University Press.
- Weber, M. (1997). *From Max Weber: Essays in sociology* (H. Gerth & C. W. Mills, A c. Di; New ed., repr). Routledge.
- Weil, S. (1952). *La condizione operaia*. Edizioni di Comunità.
- Williams, A., & Srnicek, N. (2018). *Manifesto accelerazionista*. Laterza.
- 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. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2016-0431>
- Williams, C. C., & Nadin, S. (2012). Work beyond employment: Representations of informal economic activities. *Work, Employment and Society*, 26(2), 1–10. <https://doi.org/10.1177/0950017012437006>
- Willson, M. (2017). Algorithms (and the) everyday. *Information, Communication & Society*, 20(1), 137–150. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1200645>
- Wood, A. J. (2021). Workplace regimes: A sociological defence and elaboration. *Work in the Global Economy*, 1(2), 119–138.
- 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. <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>

- 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. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12112>
- Wood, G. (2000). Concepts and Themes: Landscaping Social Development. *Social Development SCOPE Papers*, 9, 1–28.
- Woodcock, J. (2017). *Working in Phones: Control and Resistance in Call Centres*. Pluto Press.
- Woodcock, J. (2020). The algorithmic panopticon at Deliveroo: Measurement, precarity, and the illusion of control. *Ephemera*, 20(3), 63–95.
- Woodcock, J. (2021). *The Fight Against Platform Capitalism: An Inquiry into the Global Struggles of the Gig Economy*. University of Westminster Press. <https://doi.org/10.16997/book51>
- Woodcock, J., & Johnson, M. R. (2018). Gamification: What it is, and how to fight it. *The Sociological Review*, 66(3), 542–558. <https://doi.org/10.1177/0038026117728620>
- Zhao, E. J. (2019). *Digital China's informal circuits: Platforms, labour and governance* (First Edition). Routledge.
- Zibechi, R. (2018). *Movimientos sociales en América Latina: El «mundo otro» en movimiento*. Zambra.
- Zuboff, S. (2015). Big other: Surveillance Capitalism and the Prospects of an Information Civilization. *Journal of Information Technology*, 30(1), 75–89. <https://doi.org/10.1057/jit.2015.5>
- Zwick, A. (2018). Welcome to the Gig Economy: Neoliberal industrial relations and the case of Uber. *GeoJournal*, 83(4), 679–691. <https://doi.org/10.1007/s10708-017-9793-8>