

UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE

Sede di Milano

Dottorato di ricerca in Sociologia, organizzazioni, culture

Ciclo XXXIV

S.S.D SPS/08, SPS/09



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

Easy, rider? Pratiche, saperi e traiettorie di una professione emergente

Coordinatore:

Ch.mo Prof. Marco Caselli

Tesi di Dottorato di:

Francesco Bonifacio

N. Matricola: 4808049

Anno Accademico 2020/2021

Indice

Introduzione.....	6
Capitolo 1. I rider nella letteratura accademica, e il mio percorso di avvicinamento al tema.....	11
1. La platform society.....	11
1.1. Storia e narrazioni della platform revolution.....	11
1.2. Sul concetto di piattaforma.....	13
2. Il lavoro di piattaforma.....	16
2.1. Aspetti regolatori e giuslavoristici.....	20
2.2. Rappresentanza.....	21
2.3. Qualità del lavoro e precarietà.....	23
2.4. Management algoritmico.....	23
3. Le tappe del mio avvicinamento all’oggetto di studio.....	27
3.1. “Basta chiamarli lavoretti!”. Ovvero, in cerca di uno standard.....	28
3.2. Rider, ovunque.....	31
4. Linee generali di un framework interpretativo.....	34
Capitolo 2: Un framework interpretativo: professione, pratiche, apprendimento, materialità.....	38
1. Breve storia del concetto di professione in sociologia.....	38
2. Le teorie delle pratiche.....	45
1.1. Due generazioni di studiosi.....	45
2. L’apprendimento.....	52
2.1. L’apprendimento situato.....	52
2.2. Praticare, e conoscere.....	53
2.3. Partecipare, apprendere, divenire.....	55
2.4. Breve digressione sui concetti di corpo e di incorporazione.....	59
2.5. Incorporare la pratica.....	61
2.6. Prima digressione sul concetto di capitale informazionale.....	64
3. La materialità.....	67
3.1. L’incontro di due storie.....	73
3.2. L’habitus all’opera nelle pratiche sociomateriali.....	76
3.3. Seconda digressione sul concetto di capitale informazionale.....	77
3.4. Interagire con gli algoritmi.....	79
Capitolo 3. Un disegno emergente.....	82
1. Un sistema di ricerca etnografico.....	83
1.1. Esplorare il campo: verso una partecipazione osservante.....	84
1.1.1. Vantaggi opportunistici.....	86
1.1.2. Vantaggi epistemici.....	87

2.	Il viaggio etnografico.....	89
2.1.	Scegliere la piattaforma.....	89
2.2.	Il colloquio iniziale, e l'equipaggiamento	93
2.3.	Le dimensioni dell'osservazione	96
2.3.1.	Lavorare.....	96
2.3.2.	Frequentare le sotto-comunità di rider.....	97
2.3.3.	Punti di svolta nell'osservazione	98
2.4.	Conoscere per mezzo dell'esperienza.....	100
2.4.1.	Vedere altrimenti	100
2.4.2.	Documentare l'osservazione, praticare riflessività.....	101
2.5.	L'uscita dal campo.....	103
3.	Questionario	105
4.	Racconti di vita.....	110
Capitolo 4. Fare il rider		112
1.	Spazi e condizioni di praticabilità del lavoro	113
1.1.	Scopo generale, e organizzazione spaziale del lavoro.....	113
1.2.	Organizzazione del lavoro mediata da piattaforma	114
1.2.1.	Inquadramento autonomo e flessibilità lavorativa.....	117
1.2.2.	Discriminare l'accesso al lavoro.....	118
1.2.3.	Assegnare gli ordini e monitorare il processo di lavoro	120
1.2.4.	Sistema di retribuzione	122
1.3.	Lo spazio delle piattaforme	125
2.	Any given day.....	129
3.	Praticare lo spazio urbano: un lavoro materiale e cognitivo.....	130
4.	Praticare il tempo: un lavoro (quasi sempre) <i>di fretta</i>	138
5.	Praticare la tecnologia	143
5.1.	Usare uno smartphone	144
5.2.	Usare un'app.....	145
5.3.	Usare l'algoritmo	150
6.	Eeguire la piattaforma.....	152
6.1.	L'interazione con i ristoranti	154
6.1.1.	Attendere nei ristoranti	157
6.2.	Interagire con i clienti.....	162
Capitolo 5: Diventare un rider		168
1.	Dove si impara.....	169
1.1.	Insedersi negli interstizi urbani	172
1.1.1.	La sotto-comunità della piazzetta	173
1.1.2.	La sotto-comunità del parchetto	177

1.1.3. Oggettivare lo spazio fisico, e quello sociale	182
2. Incorporare l’algoritmo.....	184
2.1. A scuola dai rider esperti	184
2.2. Incorporare lo spazio (algoritmico)	188
2.3. Incorporare il tempo (algoritmico)	193
2.4. Le piattaforme come agenti di socializzazione.....	199
3. Imparare a guidare. Ovvero, acquisire un senso del ritmo	201
3.1. Pensare, soprattutto.....	202
3.2. Praticare sicurezza alla guida	206
3.3. Lavorare <i>sul</i> corpo (e sui i materiali).....	211
4. Attenzione, concentrazione, ritmo e...sangue freddo.....	218
Capitolo 6. Conclusioni: fare il rider, oggi e domani.	223
1. Organizzare, lavorare e studiare (con) gli algoritmi	224
1.1. Sul potere della piattaforma-infrastruttura.....	224
1.2. Usare gli algoritmi, oltre la dicotomia controllo/resistenza.....	226
1.3. Appendice metodologica: studiare gli algoritmi.....	230
2. Mostrami come lavori, e ti dirò chi sei	232
2.1. Il rider esploratore	235
2.2. Il rider imprenditore.....	237
2.3. Il rider manovale.....	240
3. Quale autonomia?.....	241
4. Tendenze attuali e future di un campo professionale in formazione	244
Nota metodologica.....	250
1. Questionario e code-book delle risposte.....	250
2. Traccia dell’intervista discorsiva ai rider	252
3. Traccia d’intervista alle piattaforme digitali.....	259
Bibliografia.....	261
Indice delle figure.....	292

Introduzione

“Praticamente...tu inizi come lavoro saltuario...Sai pensi al porta pizze, no? [...] allora sei lì che non sai cosa fare, di soldi in giro non ce n'è...e poi bam: arrivano Glovo e Deliveroo...Vedevo la Giovanna qui che girava con sto zaino tutto giallo...e boh, dici: perché no? [...] E poi piano piano capisci...come farlo...e dici “oh, *ma perché non ne faccio il mio mestiere?*”. Alla fine, sei libero...cioè...sì hai gli algoritmi...ste cazzo di statistiche che rompono i coglioni...l'Inverno ti passa la voglia...però minchia, rispetto ad altro...mi piace quello che faccio, mi piace consegnare, andare in bici in città...mi piace star qui a bermi le birre con gli altri in piazzetta a fine giornata...non so come spiegarlo...forse *dovresti pedalare un po' di più per capirlo*”

(Intervista a Fabrizio, 50, M)

Fabrizio è uno dei rider che il lettore avrà modo di conoscere scorrendo le pagine di questa tesi, della quale questo brano, tratto dalla sua intervista, evoca alcuni tratti genetici. Mestiere, algoritmi, statistiche, bici, città, piazzetta, sono termini con cui ci si confronterà frequentemente, da qui in avanti, poiché rappresentano alcuni dei principali ingredienti del lavoro di un rider. È di questo, in estrema sintesi, ciò di cui il presente studio intende occuparsi.

Come mostrerò dettagliatamente nel capitolo seguente, il mio interesse verso questa ricerca è sorto da interrogativi intuitivi, e in parte casuali. In primo luogo, trovo che l'acceso dibattito politico e mediatico che da tempo ruota attorno a questo mestiere poggiasse su una conoscenza piuttosto carente dei suoi contenuti. Mentre da più parti il lavoro del rider veniva difeso come un “lavoro vero”, e in quanto tale da regolamentare, c'era scarsa attenzione rispetto a cosa *fa* effettivamente un rider quando è a lavoro. E rispetto a cosa *lo distingue*, da questo punto di vista, da quelli che sono i suoi antesignani più prossimi – come il porta-pizze evocato da Fabrizio – tanto da giustificare l'urgenza di queste rivendicazioni. D'altra parte, mentre trovo bizzarro che i discorsi pubblici ignorassero la storia di informalità e di occasionalità che ha storicamente contraddistinto questo lavoro, mi pareva che gli stessi facessero perno, per prenderne le distanze, sull'immaginario che tradizionalmente identifica quello del fattorino come un “lavoretto”.

Un altro fattore all'ombra delle rappresentazioni pubbliche, per me di grande interesse, riguardava la crescente eterogeneità di traiettorie sociali che questo mestiere sembrava in grado di intercettare. Se l'immaginario del fattorino era storicamente associato a giovani e studenti universitari – rappresentazione che, d'altra parte, le stesse piattaforme di food-delivery cercavano strategicamente di difendere – la composizione sociodemografica dei rider sembrava molto più varia e difficile da classificare. Soprattutto a Milano, dove la sempre più evidente commistione fra rider stranieri e

italiani, più o meno giovani, con urgenze e biografie estremamente varie, problematizzava l'esistenza stessa di un punto di vista *unico* su questa occupazione. In tal senso, l'intuizione da cui muove questa ricerca è che l'incontro fra una "zona d'incertezza dello spazio sociale" (Bourdieu 1998), com'è un'occupazione così poco standardizzata, e l'insieme di traiettorie sociali molto diverse, stesse producendo esiti tutto fuorché scontati, che meritavano di essere indagati approfonditamente.

Dunque, da questo studio il lettore non dovrà attendersi un'indagine sull'economia di piattaforma, o sul food-delivery quale settore generico della cosiddetta gig economy. Né dovrà attendersi un'analisi sulle discusse e irrisolte controversie giuslavoristiche che da anni riempiono le pagine di giornali e riviste, in Italia e altrove. Questo studio è, soprattutto, lo studio di un'occupazione. Di un'occupazione (relativamente) nuova, e della cui natura si conosce altrettanto (relativamente) poco: quella del fattorino di cibo a domicilio mediato da piattaforma, il cosiddetto rider, del quale cercherò di fornire un ritratto sociologico a tutto tondo. Inevitabilmente si parlerà di piattaforme, in quanto agenti fondamentali, su vari livelli, dell'organizzazione di questo lavoro. Inevitabilmente si discuterà di algoritmi e di tecnologia, così come di controllo, flessibilità e autonomia lavorativa. Tuttavia, questi temi verranno presi in esame in quanto tratti caratterizzanti una pratica lavorativa specifica, e dal punto di vista dei suoi protagonisti. Con Fabrizio, proveremo a chiederci cosa significa fare di *questo lavoro il proprio mestiere*, a partire da diverse posizioni nello spazio sociale.

Prendendo le distanze dalla "razionalità disincarnata" (Hockey & Allen-Collinson 2009, p. 218) che, secondo alcuni autori (Fele 2009; Gimlin 2007; Hassard et al. 2000), permea gran parte della sociologia del lavoro e delle occupazioni – e come vedremo nel prossimo capitolo, anche della letteratura sociologica sul tema di questa ricerca –, questo studio si concentrerà innanzitutto "sulle pratiche effettive e sul lavoro materiale che sono alla base di una professione" (Fele 2009, p.322). Con Van Maanen e Barley, cercheremo così di comprendere in che modo "il significato di una linea di lavoro è socialmente costruito e validato nella pratica dai membri di un'occupazione" (1984, p.11 trad. mia).

La trattazione è organizzata nel modo seguente. Nel primo capitolo cercherò di ricostruire più approfonditamente la genesi della ricerca, mettendo a fuoco il mio percorso di avvicinamento all'oggetto di studio. Prenderò in rassegna la letteratura teorica ed empirica sul lavoro di piattaforma, dal confronto con la quale emergeranno i temi principali che intendo indagare, e gli ambiti disciplinari che contribuiranno alla trattazione.

Nel secondo capitolo presenterò l'inquadramento teorico-interpretativo entro il quale verranno discussi i risultati di questa ricerca. In linea generale, questo studio intende guardare al lavoro del rider da una prospettiva professionalizzante, che trovo sia espunta dal corrente dibattito sul lavoro di

piattaforma, concentrato prevalentemente su questioni di carattere organizzativo e regolatorio. In tal senso, intendo inquadrare il lavoro del rider come un “agire professionale” (Bassetti 2010, p. 16), dialogando con gli studi sociologici sulle professioni e sulle cosiddette semi-professioni (Etzioni 1969) e con il filone di ricerca etnografica del lavoro (Smith 2007). Dopo aver chiarito l’uso che intendo fare del concetto di *professione*, contestualizzandolo in riferimento al più ampio dibattito interno alla disciplina, cercherò di inquadrare il principale orizzonte teorico di questa ricerca, che fa capo all’eterogeneo corpus di *teorie delle pratiche* (Hui et al. 2016), del quale fornirò una breve ricostruzione storica al fine di costruire un personale *toolkit concettuale* (Nicolini 2013, p. 215) che mi accompagnerà nell’interpretazione dei risultati. Per farlo, mi focalizzerò su due questioni centrali di questo studio. In primis, quella dell’apprendimento, tematica classica della sociologia del lavoro e delle professioni, che cercherò di affrontare integrando un approccio disposizionale (Bourdieu & Wacquant 1992; Wacquant 2014a) con la letteratura teorica sull’apprendimento situato (Lave & Wenger 1991) e sul lavoro come sapere pratico (Bruni & Gherardi 2007). In secondo luogo, il tema della materialità e della tecnologia, di particolare rilevanza per ciò che concerne l’interazione con gli algoritmi che regolano il processo di lavoro. Dialogando con alcuni contributi emergenti nell’intersezione fra i media studies e gli Science and Technology Studies, cercherò di evidenziare i principali benefici, di natura teorica e analitica, derivanti dall’adozione di una prospettiva relazionale sulla materialità basata sul concetto di *pratica*.

Il terzo capitolo fornisce una ricostruzione esaustiva del mio percorso di ricerca, del quale intendo enfatizzare la natura emergente e processuale. Per farlo, cercherò di argomentare puntualmente le decisioni metodologiche che sono state prese nel corso della mia permanenza sul campo, dalla fase di accesso alla scelta degli strumenti di osservazione, nel tentativo di dare risposta a due ampie domande di ricerca:

1. Cosa fa un rider?
2. Come si diventa un rider?

Illustrerò le ragioni per cui ho deciso di allestire un sistema di ricerca etnografico (Sacchetti 2014) e, seguendo il consiglio di Fabrizio, di lavorare io stesso come rider per alcuni mesi. Oltre a descrivere la pluralità degli strumenti di osservazione impiegati, standard e non standard, cercherò di analizzare il mio posizionamento sul campo in qualità di ricercatore e di partecipante, mettendone in luce gli aspetti problematici e le pratiche riflessive (Cardano 2001) che sono state messe a punto per tenerne conto.

Nel quarto capitolo, entrerò nel vivo del resoconto empirico, tentando di rispondere alla prima delle due domande di ricerca. Mettendo temporaneamente tra parentesi la differenziazione interna a questo

mestiere, cercherò di illustrare i tratti che lo definiscono, e che lo distinguono da altri lavori più o meno affini. Innanzitutto, menzionerò alcuni elementi strutturanti la pratica lavorativa, che contribuiscono ad allestire lo spazio fisico e sociale nel quale i rider si muovono quotidianamente. In particolare, classificherò le quattro principali piattaforme di food-delivery in relazione a come prefigurano la partecipazione dei fattorini. In seguito, cercherò di isolare alcune questioni caratterizzanti questa pratica, legate alla spazialità e alla temporalità dell'esperienza di lavoro; mi soffermerò sull'intermediazione degli algoritmi e, più in generale, sul ruolo della tecnologia, proponendone un'interpretazione multidimensionale. Infine, nell'ultimo paragrafo, mi focalizzerò sul “lavoro invisibile” (Star & Strauss 1999) che i rider svolgono per *eseguire* la piattaforma, mettendo in luce la conflittualità dell'interazione con gli altri agenti – ristoranti e clienti – sui quali viene distribuito (Stark & Pais 2020) il controllo del processo di lavoro.

Nel quinto capitolo racconterò *come si diventa un rider*. Mi concentrerò sui processi di apprendimento di questo mestiere, a partire da *dove* si impara. Enfatizzando l'assenza di “curricula di insegnamento” (Lave & Wenger 1991) e di percorsi di apprendistato formalizzati, descriverò come nascono ed operano le (sotto)comunità di pratica in cui il sapere pratico di questo mestiere viene costruito, custodito e trasmesso ai novizi. Nei paragrafi successivi, esaminerò *cosa* si impara a fare. Mostrerò cosa significa intendere gli algoritmi come un “sito di conoscenza” (Nicolini 2011) della pratica. Mi focalizzerò dunque sul processo di *incorporazione* delle procedure algoritmiche, declinandolo in chiave spaziale e temporale secondo quanto discusso nel capitolo precedente. In seguito, metterò a fuoco il cuore della pratica di un rider: la guida. Mostrerò come si impara a *praticare* velocità e sicurezza, e mi soffermerò sulle tecniche del corpo riflessive (Crossley 2005) attraverso le quali i rider gestiscono il proprio capitale corporeo (Wacquant 2002) nel rapporto con la materialità. Infine, mi focalizzerò sul lavoro relazionale ed emotivo (Hochschild 1985) richiesto dalla pratica lavorativa, descrivendo di cos'è fatto l'habitus emotivo di un rider.

Oltre a ricostruire i processi di apprendimento, in questo capitolo intendo enfatizzare che l'acquisizione dell'habitus di un rider opera sempre nel rapporto con l'apparato disposizionale di provenienza degli agenti sociali e con la dotazione di capitali in loro possesso. In questi termini, riprendendo le premesse originarie della ricerca, intendo descrivere la differenziazione interna alla pratica quale esito dell'interazione dialettica fra posizioni e disposizioni (Bourdieu 1998), così mostrando una graduale cristallizzazione di modi diversi di *fare* e di *rappresentare* questo mestiere.

Questa riflessione culminerà, nelle riflessioni conclusive, nella costruzione di una tipologia con la quale intendo mettere più esplicitamente a fuoco la relazione fra le diverse forme assunte da questa pratica lavorativa e le traiettorie degli agenti sociali riconducibili a ciascuna di esse. Infine, tenterò di

interpretare i più recenti cambiamenti nel settore della logistica last-mile come esito della potenziale strutturazione di un campo (Bourdieu 2011) professionale, provando a immaginare le possibili trasformazioni di questo mestiere.

Il titolo di questo studio, che gioca evidentemente con quello del film di Dennis Hopper, vuole alludere al fatto che tanto *fare* il rider, quanto *parlare dei* rider, non è così facile come sembrerebbe. Il proposito principale di questa trattazione, dunque, è quello di far immergere il lettore in un resoconto incarnato e rigoroso, da un punto di vista sociologico, di questa occupazione e dei suoi protagonisti. Con l'ambizione, recuperando il consiglio di Fabrizio, di far pedalare un po' di più anche chi si appresta alla lettura.

Capitolo 1. I rider nella letteratura accademica, e il mio percorso di avvicinamento al tema.

Nel presente capitolo descriverò la genesi di questa ricerca. Nel prossimo paragrafo, ricostruirò brevemente la storia e il dibattito sulle piattaforme digitali, focalizzandomi sulle principali chiavi interpretative del concetto di piattaforma, e mettendo a fuoco le diverse narrazioni che hanno accompagnato il passaggio dall'idea di sharing economy a quella di platform economy. Mi concentrerò dunque sulle piattaforme di lavoro. Illustrerò com'è stato definito e classificato finora il lavoro di piattaforma, i principali filoni di ricerca e gli orientamenti teorici prevalenti. Terminata questa rassegna della letteratura, ricostruirò alcuni passaggi del mio percorso di avvicinamento all'oggetto di studio, per condividere con il lettore le mie precomprensioni del fenomeno, e le ragioni, personali e professionali, che hanno stimolato il mio interesse. In tal senso, abbozzerò anche una piccola genealogia di questo mestiere, attingendo aneddoticamente all'immaginario mediale del fattorino di cibo a domicilio. Dal confronto con la rassegna della letteratura, emergeranno i principali temi che intendo indagare nel proseguo di questo lavoro. Nell'ultimo paragrafo, cercherò di organizzarli e di presentare gli ambiti disciplinari che contribuiranno alla trattazione. In particolare, argomenterò le ragioni che mi hanno persuaso ad analizzare il lavoro del rider da una prospettiva professionalizzante.

1. La platform society

1.1. Storia e narrazioni della platform revolution

Nonostante vanti una storia centenaria (Arcidiacono et al. 2019), la recente notorietà del concetto di piattaforma va ricondotta alla proliferazione di aziende basate su un'infrastruttura digitale, come Airbnb e Uber, nel decennio successivo alla crisi economica e finanziaria del 2008 (Vallas & Schor 2020, p. 274). Vallas e Schor (ibid.) distinguono due principali traiettorie di diffusione delle piattaforme digitali. La prima, sulla scia del *lean management*, si snoda in seno all'economia tradizionale ed ha generalmente a che fare con i processi di digitalizzazione aziendale. La seconda traiettoria, potenzialmente più significativa, concerne la comparsa di aziende native digitali che si sono inserite all'interno di mercati esistenti – vedi le piattaforme di e-commerce, di hosting o di trasporto urbano – o ne hanno creati di nuovi, come nel caso delle aziende di food-delivery. Per meglio rendere l'ampia portata della cosiddetta “platform revolution” (Parker et al. 2016), Van Dijk

e colleghi (2018) hanno proposto il concetto onnicomprensivo di Platform Society, enfatizzando la trasversalità dei processi di “piattaformizzazione” ad ambiti sociali ed economici molto diversi¹. L’idea alla base del concetto di platform society è che le piattaforme non siano un fattore esterno, ma ormai parte integrante delle strutture sociali in cui viviamo (Van Dijck et al. 2018, p. 2)².

D’altra parte, quello di piattaforma è anche un concetto controverso. In primo luogo, l’eterogeneità di istituzioni e ambiti sociali coinvolti dai processi di piattaforma ostacola la formulazione di giudizi univoci. Al di là della trasversalità di questi processi, infatti, ciascuna sfera sociale – l’ecosistema informativo, la produzione culturale, il welfare, il lavoro, la mobilità urbana, etc. – richiede l’impiego di lenti interpretative specifiche³. In secondo luogo, la dispersione semantica del concetto di piattaforma va ricondotta anche al modo in cui queste trasformazioni sociotecniche sono state accolte nel discorso pubblico e in quello accademico. In generale, l’evoluzione dei discorsi sull’economia di piattaforma ricalca il processo di graduale disincanto che ha accompagnato la storia di internet⁴. Bruni ed Esposito (2019, p. 667) individuano due ondate di questa evoluzione narrativa. In una prima fase, esemplificata dalla metafora della *sharing economy*, le piattaforme venivano associate a concetti di orizzontalità, post-capitalismo, democrazia, peer-to-peer, liberazione dal lavoro, innovazione dal basso. Una seconda ondata, di stampo critico, è emersa nella seconda metà degli anni ’20 nel tentativo di decostruire il precedente entusiasmo. Un punto di riferimento capitale di questo secondo filone di studi è il libro *Platform Capitalism* (2016) di Nick Srnicek, dove contrariamente all’orizzonte di un futuro post-capitalistico, le piattaforme digitali vengono intese come imprese quasi-monopolistiche che hanno messo le basi per un rinnovamento – piuttosto che un

¹ Prendendo in esame quattro settori strategici – informazione, trasporti, sanità e istruzione –, gli autori hanno individuato nel conflitto valoriale fra sistemi ideologici contrapposti la principale posta in gioco dei processi di piattaforma (ibid.). Inoltre, gli autori hanno promosso un approccio interdisciplinare allo studio delle piattaforme che coniuga l’economia politica con i media studies e, in generale, con gli studi sociali sulla tecnologia. Questa crescente tendenza all’interdisciplinarietà delle prospettive che guardano con interesse al ruolo della tecnologia emerge anche dall’analisi delle biografie accademiche di molti ricercatori e studiosi che si sono interessati ai lavori mediati da piattaforma (due esempi fra i più significativi sono Niels van Doorn e Mark Graham, i quali hanno rispettivamente un background nei media studies e nella geografia economica)

² Questa idea collide con il concetto di mediatization proposto da Couldry e Hepp (2016) per evidenziare che, alla luce della loro presenza pervasiva in ogni sfera della vita sociale, i media non si limitino più a rappresentare la realtà sociale ma ne sono una dimensione costitutiva.

³ Oltre agli studi sulle piattaforme di social media, un filone di studi particolarmente fiorente riguarda il processo di piattaforma delle industrie culturali. Per un approfondimento in merito rimando alle special issues curate da Duffy, Nieborg e Poell sulla rivista *Social Media + Society* (Duffy et al. 2019; Nieborg et al. 2020) e una recente e completa review di Magaudda e Solaroli (2020). Per un’interpretazione storica dell’industria culturale dai suoi albori all’epoca delle piattaforme, rimando all’articolo di Colombo (2018)

⁴ In molti descrivono gli ecosistemi digitali odierni come un nuovo panopticon fondato sullo sfruttamento di una mole di dati mai quantificati prima (Van Dijck 2014), un nuovo paradigma economico descritto da formule fortunate come “capitalismo della sorveglianza” (Zuboff 2019) o “colonialismo dei dati” (Couldry & Mejias 2019). Oltre a certificare lo sfruttamento capitalistico della sfera non-produttiva della vita sociale, Zuboff preconizza il rischio di una trasformazione quasi-antropologica legata a possibilità sempre più raffinate di programmare i comportamenti umani, riducendone l’autonomia, e aumentandone il potenziale in termini di estrazione di valore.

superamento – del sistema economico capitalistico. Da questo punto di vista, l’idea comunitaria della sharing economy è stata tacciata di essere una costruzione ideologica foraggiata delle piattaforme che, pur promuovendo un’ideale di “pseudo-sharing” (Belk 2014), restano coerenti con la propria natura di attori capitalistici, perseguendo una logica di massimizzazione dei profitti (Ossewaarde & Reijers 2017). Inoltre, questa seconda ondata ha enfatizzato come anche dietro piattaforme costruite sul mero scambio di informazioni (come Linux o Wikipedia) esista un’economia, concreta e materiale, che si fonda sul lavoro digitale degli utenti⁵.

Dunque, mentre in una prima fase era stata enfatizzata la natura emancipatoria dell’economia digitale, questa seconda fase ha fatto luce sulla nascita di nuove forme di potere e di controllo del lavoro abilitate dall’infrastruttura tecnologica (Bruni & Esposito 2019, p. 668). Da questo punto di vista, le piattaforme digitali non vengono più associate all’immaginario positivo e comunitario della sharing economy, ma a concetti di precarietà, frammentazione, individualizzazione ed esternalizzazione (ibid.). Su una falsariga simile, Pais ha ravvisato nella varietà di categorie analitiche prodotte dalla letteratura sul tema – digital economy, sharing economy, collaborative economy, peer-to-peer economy, gig economy, on demand economy, platform economy – una certa difficoltà interpretativa dei fenomeni socioeconomici legati al rapporto fra innovazione economica e tecnologica (Pais 2019, p. 143). A tal proposito, ha sottolineato come la stessa scelta terminologica dipenda più spesso dall’approccio interpretativo adottato che dall’oggetto di studio, laddove “chi mette in luce le potenzialità in termini di valorizzazione delle risorse dormienti, riduzione degli sprechi e rafforzamento delle relazioni tra pari parla di *sharing economy* e *collaborative economy* (Sundararajan 2016); chi evidenzia la frammentazione del lavoro e la scarsa protezione sociale utilizza termini connotati negativamente come quello di *gig economy* (Huws 2014; Martin 2016)” (ibid.).

1.2. Sul concetto di piattaforma

Come osservano Arcidiacono e colleghi, anche a livello definitorio si registrano differenze significative (2019). Nell’ambito degli studi di product development, la piattaforma è stata intesa come un’“architettura tecnologica modulare” (2009, p. 19), come “un sistema di base per la creazione di soluzioni polifunzionali e adattive” (Arcidiacono et al. 2019, p. 612, trad. mia). Altrimenti, le piattaforme sono state intese come imprese caratterizzate da una maggiore facilità di adattamento

⁵ Rimando al prossimo paragrafo per una definizione puntuale del concetto di platform labour, e delle differenze fra questo e il concetto più generico di lavoro digitale

all'ecosistema in cui sono immerse (Simon 2011), dalla capacità di aggregare servizi, disintermediare e re-intermediare la relazione fra domanda e offerta. Focalizzandosi sulla dimensione computazionale delle piattaforme di social network, Helmond ha descritto l'intermediazione come un processo basato sulla decentralizzazione delle funzioni delle piattaforme e sulla ri-centralizzazione dei dati prodotti dalle parti terze, parlando in questo senso di “doppia logica della piattaforma” (Helmond 2015, p. 8). Lungi dal voler soffermarmi sui tecnicismi del suo dettagliato resoconto, mi limito a constatare come, evidenziando l'importanza della programmabilità⁶ del trattamento dei dati (Mayer-Schonberger & Cukier 2013) e il ruolo prescrittivo dell'infrastruttura tecnologica, Helmond sia riuscita a minare alle sue radici tecniche la neutralità associata all'idea di piattaforma quale mero intermediario. Questa sintesi fra prospettiva socioeconomica e tecnologica trova un definitivo compimento nel già citato libro di van Dijck e colleghi, *The platform society*, dove la piattaforma è stata definita come “un'architettura digitale programmabile, progettata per organizzare interazioni tra utenti [...] [e] orientata alla raccolta sistematica, al trattamento algoritmico, alla circolazione e alla monetizzazione dei dati” (2018, p. 27). Questa definizione estesa e operativa ne mette a fuoco gli elementi costitutivi, evidenziando l'interdipendenza fra il funzionamento algoritmico, la centralità della produzione e della raccolta dei dati e la pervasività della piattaforma quale modello organizzativo che coinvolge una varietà di attori sociali – utenti, imprese e istituzioni pubbliche. A tal proposito, van Dijck e colleghi distinguono le “piattaforme-infrastruttura” dalle “piattaforme di settore”. Le prime sono le più influenti. Forniscono i servizi informativi di base su cui possono essere costruite le seconde, e corrispondono alle cosiddette big Five (Alphabet, Apple, Amazon, Facebook e Microsoft). Le piattaforme di settore invece offrono servizi digitali in settori specifici come i trasporti, il commercio al dettaglio, la sanità, e vengono comunemente rappresentati come soggetti agili poiché non possiedono asset proprietari (vedi Uber, Airbnb).

Condividono una simile prospettiva olistica anche gli approcci di taglio più propriamente organizzativo, di particolare interesse per il presente studio, che individuano nella piattaforma un nuovo modello manageriale (Arcidiacono 2019; Gawer 2014). Arcidiacono ha identificato nel “Platformism” un paradigma produttivo alternativo al Fordismo e al Toyotismo, rimarcandone la maggiore flessibilità. In opposizione al modello di impresa “networked”, definito da alleanze di cooperazione formali e informali, Stark e Watkins (2018) hanno coniato il concetto di Möbius, modello che si distingue per la capacità di “co-optare” le risorse e gli asset necessari al proprio funzionamento, evitando ogni alleanza permanente o pienamente formalizzata.

⁶ Il concetto di programmabilità era stato già impiegato da Lev Manovich come chiave interpretativa dei nuovi media (Manovich 2001) e successivamente negli studi sui social media (Bucher 2013).

“Möbius firms don’t make, buy, or ally. They co-opt. As we will see, this is also not outsourcing. Instead of pushing capacities out, they pull them in. Searching for assets upon which to erect their operations, firms locate and integrate value from other firms, publicly funded resources, and their own user communities.”

(Watkins & Stark 2018, p. 66)

Il concetto di Möbius è stato elaborato ulteriormente da Stark e Pais, i quali hanno identificato nella capacità di “co-optare” risorse esterne il tratto distintivo delle piattaforme rispetto alle tre tradizionali forme di organizzazione economica: mercato, gerarchia e network (Powell 1990):

“Expressing (indeed, compressing) each of the forms as a verb: whereas for markets the verb is contract, the verb for hierarchy is command, and for networks it is collaborate. By contrast, platforms co-opt. With reference to the Möbius topology, platforms co-opt assets that are not part of the firm and create value in a social and economic space that is neither inside nor outside of the platform”

(Stark & Pais 2020, p. 48)

Esempi di co-optazione si ravvisano nell’impiego di collaboratori indipendenti in sostituzione di lavoratori subordinati – come nel caso dei rider –, o nell’assenza di asset fisici e materiali su cui si basano i servizi di piattaforme come Airbnb o Uber⁷. Per rendere efficace la co-optazione di servizi esterni – ad esempio, per assicurarsi la compliance dei lavoratori – le piattaforme non espandono il loro controllo sulle altre parti in gioco, ma tendono – per alcune funzioni – a delegarlo, mentre mantengono un’autorità centrale su funzioni cruciali – come la raccolta dei dati e la riscossione dei ricavi. In tal senso, Vallas e Schor (2020) hanno definito le piattaforme come “permissive potentates” (ibid., p.277). Kornberger e colleghi hanno parlato di una nuova geometria di potere, dove “il controllo è radicalmente distribuito, mentre il potere rimane centralizzato” (2017, p. 79). Pais e Stark hanno sottolineato l’importanza dei meccanismi di rating e ranking che consentono alle piattaforme di decentrare la funzione di controllo, distribuendola fra le altre parti in gioco – in primis, gli utenti e i consumatori – realizzando quella che Curchod e colleghi definiscono una “coalizione di interessi fra consumatori e proprietari della piattaforma” (2020, p.24, trad. mia). Da questo punto di vista, il cosiddetto “management algoritmico” non costituirebbe un’automatizzazione del controllo

⁷ Per render conto dell’agilità di questa forma organizzativa, è comune citare l’aforisma profetico di Tom Goodwin: “Uber, the world’s largest taxi company, owns no vehicles. Facebook, the world’s most popular media owner, creates no content. Alibaba, the most valuable retailer, has no inventory. And Airbnb, the world’s largest accommodation provider, owns no real estate. Something interesting is happening”

burocratico tradizionale – come invece indica il concetto di “algocracy” coniato da Aneesh (2006, 2009) – in quanto non si organizza attorno ad un’ autorità burocratica”, ma si decentra fra i vari attori in gioco (Stark & Pais 2020, p. 60). Con il termine Uberization, Davis ha sottolineato la tendenza di questo modello organizzativo a prevalere e, nel lungo periodo, a soppiantare le forme di impresa tradizionali (2016). Concludendo questa breve ricostruzione di portata generale sul concetto di piattaforma, nel prossimo paragrafo cercherò di articolare quanto discusso finora in riferimento alle piattaforme di lavoro. Anche in questo caso, prenderò in esame alcune questioni morfologiche che saranno utili per contestualizzare l’oggetto di studio. Poi, presenterò una breve rassegna della letteratura empirica prodotta sul tema.

2. Il lavoro di piattaforma

Se i processi di piattafomizzazione riguardano la società nel suo complesso, il lavoro è di certo uno dei settori in cui si sono palesati in modo più controverso. Il concetto stesso di *lavoro di piattaforma* (van Doorn 2017) non è privo di ambiguità. Gandini, ad esempio, ha ravvisato la tendenza ad un uso indifferenziato dei concetti di digital labour e di platform labour. Il primo, teorizzato da Fuchs (2013) agli albori della rivoluzione digitale, emerge in seno ai critical media studies per indicare lo sfruttamento del valore delle attività degli utenti online, da parte delle piattaforme. Il concetto di digital labour riprende e sviluppa quello di “free labour”, con il quale Tiziana Terranova (2000) aveva messo in luce la tendenza degli utenti digitali ad offrire lavoro volontario e non-retribuito in cambio dell’accesso gratuito ai servizi online. Come si evince dai contributi raccolti all’interno della monografia collettanea coordinata da Trebor Scholz (2012), nel corso del tempo il concetto di digital labour ha acquisito un’estensione più vasta, finendo per intendere “quasi *tutte* le forme di lavoro diretto o indiretto che hanno luogo attraverso l’intermediazione di un medium digitale” (Gandini 2019, p. 4 trad mia, enfasi originale), come il lavoro creativo (Ross 2012), l’hacking (Wark 2012) o il *remote work* dei crowdworker di Amazon Mechanical Turk. Il principale rischio di un impiego generico del concetto di digital labour, osserva Gandini, è che “impedisce di apprezzare adeguatamente il cambiamento qualitativo che si è verificato nel rapporto fra lavoro e tecnologia digitale in anni recenti, incarnato dalla [diffusione del] lavoro di piattaforma” (Gandini 2019, p. 5 trad mia, enfasi originale), con il quale ci si riferisce, in senso stretto, alle forme di lavoro retribuite abilitate dalle piattaforme digitali.

In termini generali, il lavoro di piattaforma è stato descritto secondo alcuni tratti caratterizzanti (Pais 2019). Innanzitutto, la natura discontinua e strutturata sulla base di compiti – i cosiddetti gig – da cui

deriva l'espressione di *gig economy* (Friedman 2014; Woodcock & Graham 2019), che nel tempo ha assunto una connotazione negativa, venendo associata alla precarizzazione del lavoro. In secondo luogo, pur con differenze significative da caso a caso, il lavoro mediato da piattaforma offre al lavoratore ampi margini di scelta riguardo le modalità di erogazione del proprio servizio e la possibilità di lavorare contemporaneamente per più piattaforme concorrenti. D'altra parte, come avrò modo di approfondire in seguito, l'effettiva natura di questa autonomia è incorniciata entro i paletti fissati dalle piattaforme. Oggetto di contestazione su più fronti – in particolare nel food-delivery – da parte di lavoratori e organizzazioni sindacali, l'autonomia del lavoro di piattaforma è stata denunciata come una costruzione retorica allestita dalle aziende per mascherare la sussistenza di un rapporto di subordinazione lavorativa.

A fronte di questi tratti accomunanti i diversi lavori di piattaforma, è possibile tracciare alcune linee di differenziazione (De Goen & Maselli 2016). Una prima riguarda la localizzazione del servizio: alcuni lavori – come Amazon Mechanical Turk – riguardano la fornitura di servizi immateriali, e possono essere svolti interamente da remoto; altri – come i servizi di secondo welfare o il food-delivery stesso – si svolgono invece su base fisica e locale. Un secondo criterio di differenziazione riguarda le competenze richieste dal lavoro, rispetto alle quali si è soliti distinguere fra servizi high skilled e low-skilled. Incrociando queste due proprietà, Pais (2019) ha proposto una prima tipologia di piattaforme di lavoro, distinguendo fra:

- 1) *servizi digitali a bassa qualificazione* – come Amazon Mechanical Turk –;
- 2) *servizi digitali ad alta qualificazione* – come UpWork, Freelancer, etc. –;
- 3) *servizi in presenza a bassa qualificazione*: fra cui rientra il lavoro dei fattorini del food-delivery
- 4) *servizi in presenza ad alta qualificazione*: ad esempio, le piattaforme di didattica – come SuperProf – o di intermediazione professionale – come Dottori.it.

Nel grafico seguente, si può apprezzare la posizione occupata dalle piattaforme di food-delivery in questa tipologia.


		TIPOLOGIA DI SERVIZIO	
		IN PRESENZA	DIGITALE
QUALIFICAZIONE	ALTA		
	BASSA		

FIGURA 1 TIPOLOGIA DELLE PIATTAFORME DI LAVORO NEL SETTORE DEL FOOD-DELIVERY, ELABORAZIONE DELL'AUTORE

A questa tipologia, Vallas e Schor (2020, p. 276) hanno aggiunto un ulteriore tipo che include il “lavoro aspirazionale” (Duffy 2016) di influencer e content producers, distinto dai precedenti quattro in quanto è spesso offerto su base gratuita poiché “aspirante”, appunto, a guadagnare spazio nella cosiddetta “economia dell’attenzione” (Marwick 2015). Riporto di seguito un grafico di sintesi realizzato dai due autori.

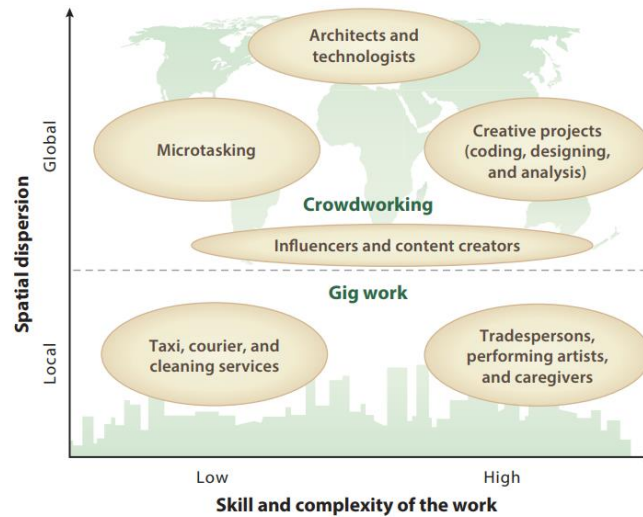


FIGURA 2 TIPOLOGIA DELLE PIATTAFORME DI LAVORO, FONTE: VALLAS E SCHOR (2020)

Ulteriori criteri di differenziazione individuati da Pais riguardano l’impiego di risorse di proprietà del lavoratore; la modalità di assegnazione dei compiti – gestita dalla piattaforma o dai committenti; la modalità di retribuzione del servizio – definita dalla piattaforma, spesso mediante algoritmi di pricing dinamico, o dall’utente; l’operatività della piattaforma: limitata – quando la piattaforma si occupa solo di realizzare l’incontro fra domanda e offerta di servizi – o globale – quando opera come datore di lavoro; il modello di business adottato: percentuale sul transato, commissione fissa, o modalità mista (Pais 2019, pp. 147–48).

A fronte di questi sforzi di classificazione, è possibile individuare alcuni ambiti su cui finora si è concentrata la ricerca empirica. Prima, però, occorre fare una premessa circa la ratio che ha orientato la presente rassegna della letteratura. In primo luogo, coerentemente con la comune tendenza ad intendere i rider come un mestiere generico nell’ambito della platform economy, si è deciso di sintetizzare insieme i risultati di ricerche relative a lavori di piattaforma diversi. La prospettiva dominante nelle ricerche prodotte sul tema, infatti, sembra essere stata quella di focalizzarsi su un ambito lavorativo specifico – quello del food-delivery, in questo caso – per esaminare questioni organizzative trasversali al lavoro mediato da piattaforma nel suo complesso – come il management algoritmico e la rappresentanza dei lavoratori. Griesbach e colleghi, ad esempio, presentano il food-delivery come un “settore del platform work in rapida espansione” (2019, p. 2) al pari di “compagnie come Uber, Lyft, Instacart, TaskRabbit, Mechanical Turk, Care.com che usano la tecnologia cloud-based per realizzare l’incontro fra lavoratori e consumatori” (ibid., p.1, trad. mia). Su questa falsariga, Veen et al. dialogano con studi empirici realizzati in ambiti lavorativi diversi da quello del food-delivery, individuando nel management algoritmico e nell’assenza di regolazione i caratteri distintivi

dell'”app-based platform-work” (Veen et al. 2020, p. 2). L'elemento accomunante occupazioni così diverse – il fattorino di cibo a domicilio, l'autista, il designer freelancer, il crowdworker o, addirittura, l'host di Airbnb – viene solitamente identificato nella componente tecnologica. Un'altra conferma di questo orientamento è riscontrabile negli studi realizzati sul remote work di piattaforme come Amazon Mechanical Turk, Fiverr, Upwork, Freelancer, etc., che hanno analizzato congiuntamente, su scala internazionale, forme di lavoro molto diverse (Graham et al. 2017; Huws et al. 2018; Wood et al. 2019a,b). Questa tendenza omogeneizzante trova legittimazione teorica in un paio di contributi di carattere normativo, che hanno suggerito l'adozione di framework interpretativi di orientamento critico per lo studio della gig economy⁸ nel suo complesso (Gandini 2019; Woodcock & Graham 2019). Gandini, in particolare, ha proposto di utilizzare l'approccio marxista della Labour process theory (Thompson 1990) per inquadrare “cosa c'è di *unico* nella gig economy, quale modo di lavorare attraverso (e per) una piattaforma digitale” (Gandini 2019, p. 1040, enfasi aggiunta), intendendo la piattaforma come il “punto di produzione”, ovvero “il ‘luogo’ in cui si concretizza la relazione “strutturalmente antagonista” (ibid. 1042) fra lavoro e capitale in favore dell'accumulazione capitalistica. Nell'ambito dei rider, sono molti gli studi – fra cui quelli già citati di Griesbach et al. (2019) e di Veen et al. (2020) – ad aver abbracciato questa prospettiva, concentrandosi sull'antagonismo strutturale fra lavoro e tecnologia all'interno del processo di lavoro.

2.1. Aspetti regolatori e giuslavoristici

Uno dei temi salienti nella riflessione accademica sul lavoro di piattaforma è quello della regolazione. Secondo Graham, Hjorth e Lehdonvirta, una caratteristica chiave delle piattaforme di lavoro è quella di “tentare di ridurre al minimo la regolamentazione esterna del rapporto tra datore di lavoro e dipendente” (2017, p.140, trad. mia). Vallas e Schor individuano nell'avvento delle piattaforme di lavoro la prosecuzione di tendenze strutturali di lungo corso, che hanno a che fare con il declino del lavoro standard – l'ideale del lavoro sicuro e a tempo pieno – e una tendente diminuzione salariale (2020, p.280). In particolare, le condizioni contrattuali dei lavori di piattaforma sarebbero figlie di tendenze storiche, come la flessibilizzazione dei rapporti di lavoro, l'impiego crescente di forme di lavoro temporanee che consentono alle aziende di esternalizzare sui lavoratori i rischi e i costi d'impresa (ibid.), privandoli dei tradizionali istituti di protezione sociale (Wood et al. 2019b) – un salario minimo, misure a tutela di sicurezza sul lavoro, di previdenza sociale e sanitaria. Per queste

⁸ Non è un caso che entrambi gli articoli menzionati facciano riferimento al termine “gig economy”, piuttosto che a quello meno connotativo di “platform economy”

ragioni, Ursula Huws ha descritto la condizione del lavoro di piattaforma come un “virtual wild west” (2016). Com’è evidente, sul tema della regolazione sono stati realizzati un gran numero di studi di natura giuslavoristica, che hanno sollevato le criticità dell’inquadramento giuridico del lavoro mediato da piattaforma (Aloisi 2021; Aloisi & De Stefano 2020; De Stefano 2015, 2016; Prassl 2018; Zhou 2020) e hanno proposto alcune possibili soluzioni regolatorie (Ichino 2018; Stewart & Stanford 2017).

2.2. Rappresentanza

Connesso alla fragilità contrattuale e alla scarsa regolazione è il tema della rappresentanza degli interessi dei lavoratori mediati da piattaforma (Pais 2019, p. 156). Pais rintraccia uno dei motivi alla base della debole capacità di rappresentanza dei lavoratori nell’organizzazione triangolare delle piattaforme, in ragione della quale le contestazioni dei lavoratori si rivolgono più spesso ai committenti che alla piattaforma stessa (ibid.). Un’altra ragione comunemente addotta alla scarsa capacità di rappresentanza è l’organizzazione spaziale del lavoro (Kirchner & Schüßler 2020). Nell’economia di piattaforma, infatti, il lavoro dev’essere spazialmente disperso per trovare un impiego efficace – in prossimità dei clienti, nel caso dei rider di Deliveroo che forniscono un servizio just-in-time; a livello globale (Graham & Anwar 2019), nel caso dei crowdworkers. Come osservano Vallas & Schor (2020 p. 284), questa dispersione spaziale genera un’esperienza di lavoro individualizzante, che tende a produrre un alto grado di isolamento sociale (Wood et al. 2019a) e riduce la capacità di organizzazione collettiva dei lavoratori.

Testimonianze contrarie provengono proprio dal mondo del food-delivery, agevolato certamente dalla maggiore possibilità di incontro fisico tra lavoratori nello spazio urbano, che in molti casi ha dato vita a vere e proprie forme di mobilitazione collettiva. In questo settore, più che in altri, si è assistito alla nascita di collettivi di lavoratori auto-organizzati su base metropolitana che, ad oggi, costituiscono un unicum in tema di rappresentanza nell’ambito del lavoro mediato da piattaforma. La prima iniziativa di mobilitazione in Italia è stata messa in piedi nel 2016 dai rider torinesi di Foodora, seguita da esperienze simili in molte altre città, come Bologna, Milano, Napoli. Le unioni dei rider hanno sperimentato strumenti di lotta diversi⁹, convergendo sui principali contenuti delle

⁹ Le unioni dei rider si sono avvalse di pratiche conflittuali molto eterogenee: dagli scioperi alle vertenze sulle condizioni contrattuali delle singole aziende; dalle occupazioni delle sedi aziendali dislocate sul territorio ad attività più o meno lecite di comunicazione verso l’esterno, come la condivisione della blacklist di Vip rei di non lasciare la mancia ai rider ad opera del collettivo milanese Deliverance. Infine, alcune realtà come la bolognese Riders Union Bologna si sono

contestazioni, relativi alla qualificazione giuridica del lavoro, ai sistemi di pagamento a cottimo adottati dalle piattaforme, a un regime di protezione scarso, se non nullo, in materia di sicurezza sul lavoro; all'impiego di sistemi di controllo basati su dati e algoritmi che paleserebbe la sussistenza di un rapporto di subordinazione lavorativa. Queste esperienze di rivendicazione hanno operato principalmente su base locale, mosse da un obiettivo di sensibilizzazione verso la cittadinanza oltre che da uno spirito mutualistico, ottenendo nel tempo una considerevole risonanza mediatica. I collettivi auto-organizzati si sono rapidamente imposti come voce autorevole dei fattorini. Ed è lecito sostenere che le loro rivendicazioni abbiano contribuito ad orientare anche i toni del dibattito mediatico, che si è fatto presto portavoce di queste lotte, talvolta condividendone lo sloganismo (come dimostrano titoli giornalistici come “schiavi dell'algoritmo”¹⁰ o “quando il tuo boss è un algoritmo”¹¹). Una convergenza simile è riconoscibile anche in seno al dibattito accademico. Diversi studi hanno preso in esame il potenziale di azione collettiva che si è sviluppato attorno alle proteste dei rider in Italia (Briziarelli 2019; Chesta et al. 2019; Cini & Goldmann 2020; Marrone 2019b; Tassinari & Maccarone 2020), all'estero (Waters & Woodcock 2017), o in ottica comparativa (Borghi et al. 2021; Tassinari & Maccarone 2020), sottolineando l'emergenza di aspetti solidaristici a fronte della progressiva individualizzazione dei lavoratori. Nel contesto italiano, Tassinari e Maccarone hanno osservato l'assenza di sinergia fra l'azione dei collettivi autonomi e i sindacati confederali, riconducendola ad una certa difficoltà di adattare strumenti e sensibilità alle soggettività dei lavori mediati da piattaforma (2020). Diverse fra queste prime ricerche sono sorte in seno al mondo dell'attivismo, a margine di esperienze di lavoro (Cant 2019; Quondamatteo 2019) o di collaborazione con i collettivi di lavoratori auto-organizzati, come nel caso della ricerca di Leonardi e colleghi (2019) sui rider torinesi di Foodora. Questa stretta vicinanza fra mondi dell'attivismo e della ricerca sembra aver contribuito ad orientare gli interessi della seconda in direzione delle esperienze e delle rivendicazioni della prima. L'intento dei primi studi sul food-delivery, infatti, sembra esser stato insieme di carattere ricognitivo e trasformativo. Da un lato, descrivere le nuove tendenze del mondo del lavoro su un piano giuridico, economico e organizzativo. Dall'altro, denunciare le nuove forme di precariato mascherate dalle costruzioni retoriche e normative delle piattaforme, portando alla luce le esperienze di mobilitazione in corso, rivendicando condizioni di

distinte per la ricerca di un'interlocazione con l'amministrazione pubblica, culminata nel maggio 2018 con la stipula della “Carta dei Diritti fondamentali del lavoro digitale nel contesto urbano”, un accordo su base territoriale siglato con le piattaforme Snam e MyMenù, che riconosce in senso universalistico i diritti fondamentali dei lavoratori mediati da piattaforma dell'home-delivery. Per una ricostruzione delle lotte dei collettivi di rider in Italia rimando al recente testo di Marrone (2021).

¹⁰ <https://www.ilsole24ore.com/art/noi-schiavi-un-algoritmo-guadagnare-800-euro-mese--AEGR4KZE>

¹¹ <https://www.ft.com/content/88fdc58e-754f-11e6-b60a-de4532d5ea35>. Il titolo di questo noto articolo di Sarah O'Connor sembra averne ispirati diversi altri, in seguito, fra cui quello del libro sull'automazione del lavoro di Aloisi e De Stefano (2020) intitolato “Il tuo capo è un algoritmo: Contro il lavoro disumano”

lavoro più eque e una maggiore responsabilità sociale da parte delle aziende (Van Dijck et al. 2018). In ambiti diversi dal food-delivery, il tema della rappresentanza del lavoro di piattaforma è stato affrontato, fra gli altri, da Neumann et al. (2020), da Wood e Lehdonvirta (2021) in riferimento ai *remote workers*, da Aslam e Woodcock (2020) nel caso degli autisti di Uber e da Irani e Silberman (2013) nel caso dei crowdworker di Amazon Mechanical Turk. Quest'ultimo lavoro è di particolare interesse perché testimonia la creazione di un software, da parte di lavoratori e attivisti, volto a migliorare la visibilità dei lavoratori e l'aiuto reciproco.

2.3. Qualità del lavoro e precarietà

In risposta all'insufficienza in materia di regolazione e di rappresentanza, diversi studi hanno preso in esame le condizioni e la qualità dei lavori di piattaforma (Berg et al. 2018; Goods et al. 2019; Wood et al. 2019a). Per le ragioni esposte nei precedenti sotto-paragrafi, la letteratura tende a identificare le piattaforme come "acceleratori di precarietà", citando l'immagine evocata da Vallas e Schor (2020). Nonostante ciò, gli stessi autori hanno riportato una serie di studi di carattere quantitativo e qualitativo (vedi, ad esempio: Gray & Suri 2019; Huws et al. 2018; Manriquez 2019; Pesole et al. 2018; Rosenblat 2018) che hanno problematizzato l'idea di precarietà quale tratto univoco dei lavori di piattaforma. In relazione al solo aspetto reddituale, Vallas e Schor hanno evidenziato che la gran parte dei lavoratori utilizza i guadagni derivanti dal lavoro di piattaforma come fonte integrativa di reddito. Da questo punto di vista, il platform labour offrirebbe la possibilità di ridurre il proprio stato di precarietà, piuttosto che esserne una causa determinante. A tal proposito, Schor et al. (2020), hanno individuato nella dipendenza economica dal salario del lavoro di piattaforma uno dei principali elementi di eterogeneità dei lavoratori. Una minore dipendenza economica, infatti, consentirebbe di rifiutare i lavori pagati troppo poco, di esercitare la propria autonomia, e di acquisire una posizione più vantaggiosa nel mercato del lavoro. Anche il presente studio mostrerà delle evidenze in tal senso.

2.4. Management algoritmico

Un quarto filone di ricerca è quello relativo al *management algoritmico*, tema già affrontato in più punti di questo capitolo, senza metterne tuttavia a fuoco le questioni salienti da un punto di vista empirico. Gandini (2019) individua nelle forme di controllo abilitate dall'impiego di algoritmi, e nel gradiente di consenso o di resistenza dei lavoratori, il principale filone di ricerca per gli studi sul lavoro mediato da piattaforma, insieme all'intensificazione qualitativa di "lavoro emotivo" richiesto

ai lavoratori (Hochschild 1985). In tal senso, Vallas e Schor hanno proposto l'immagine della "gabbia digitale" (2020, p. 278) parafrasando la celebre metafora della "gabbia d'acciaio" con cui Weber aveva descritto i processi di burocratizzazione moderni. Attraverso un'estesa revisione della letteratura, Kellogg, Valentine e Christin hanno individuato sei modi attraverso cui gli algoritmi possono essere impiegati dal management a fini di controllo: "limitando" i corsi d'azione disponibili; "raccomandando" alcune scelte invece di altre; "registrando" le performance lavorative e "valutando" i lavoratori; disciplinando i lavoratori "premiandoli" o "sostituendoli" con altri (Kellogg et al. 2020). Da questo punto di vista, un primo studio molto influente è quello realizzato da Rosenblat e Stark (2016) sugli autisti di Uber, la prima forma di platform labour a balzare agli onori della cronaca negli Stati Uniti per le già discusse controversie regolatorie e contrattuali. Attingendo alle discussioni prodotte dagli Uber driver in rete, gli autori hanno illustrato diverse tecniche mediate da algoritmi, fra cui il *surge pricing*¹² e il sistema reputazionale basato sulle recensioni dei clienti, attraverso cui la piattaforma esercita un controllo indiretto nei confronti degli autisti, riducendone l'autonomia. Queste tecniche sono state interpretate come una forma di "controllo dolce"¹³ (Rosenblat and Stark, 2016: 3768) dei processi di lavoro, il cui esercizio viene decentrato dal middle management ai clienti, come ho osservato nel paragrafo precedente. La ricerca di Rosenblat e Stark può essere considerata pionieristica, in quanto molti degli studi prodotti in seguito, sia sull'esperienza degli autisti di Uber (Chan & Humphreys 2018; Polkowska 2019; Rosenblat 2018), che su altri lavoratori dell'economia di piattaforma, ne hanno condiviso i presupposti. Centrali, nel resoconto empirico degli autori, sono l'esistenza di asimmetrie informative e l'opacità del sistema reputazionale (Calo & Rosenblat 2017; Rosenblat & Stark 2016). Nel mondo dei rider, giungono a conclusioni simili lo studio etnografico di Shapiro (2018)¹⁴ sui corrieri di Caviar e di Postmates, quelli di Barratt et al. (2020) e di Veen et al. (2020) nel contesto australiano. La ricerca di Griesbach et al. (2019) si distingue invece per aver prestato maggiore attenzione alle differenze esistenti fra piattaforme diverse¹⁵, evidenziando come Instacart – la più importante piattaforma statunitense di *grocery delivery* – eserciti un controllo più stringente sulle attività dei fattorini rispetto ad altre. Coniugando la labour process theory con la

¹² Che consiste in un aumento contingente del prezzo delle corse in aree della città con più alta richiesta, allo scopo di farvi confluire la maggior parte degli autisti, e le recensioni dei clienti che determinano il punteggio degli autisti

¹³ Cheney-Lippold (2011) ha parlato in tal senso di "soft biopolitics"

¹⁴ Nel lavoro di Shapiro, si può cogliere l'uso del termine *courier*, al posto dell'ormai comune *rider*, a testimonianza della genesi recente – ma rapidamente consolidatasi – di questo fenomeno e della sua nomenclatura specifica

¹⁵ Ad esempio, evidenzia come Instacart, la più importante piattaforma statunitense di delivery di spesa alimentare, regoli le attività dei fattorini in modo più stringente rispetto ad altre, e parla a proposito di "algorithmic despotism".

geografia economica, Il lavoro di Heiland (2021) mostra come il controllo algoritmico delle piattaforme di food-delivery presieda anche l'uso dello spazio¹⁶.

Oltre ai meccanismi computazionali di controllo dei processi di lavoro, diversi autori si sono concentrati sulle forme di controllo normativo, e sulle inclinazioni ludiche del lavoro (Cameron 2020; Gandini 2019; Gerber & Krzywdzinski 2019; Rosenblat 2018; van Doorn 2017) riconducibili al più ampio paradigma della “gamification del lavoro” (Cherry 2011). In sintesi, ci si riferisce a meccanismi che stimolano le performance dei lavoratori, migliorandone la produttività. Si è già fatto menzione del surge pricing di Uber, ma ve ne sono anche di più velati. Lehdonvirta, ad esempio, ha osservato che l'assenza di vincoli formali incentiva i freelancer di Upwork a migliorare le proprie performance (2018). Nel lavoro dei rider, meccanismi di controllo gamificati sono stati osservati da Niels van Doorn, nel passaggio da un sistema di retribuzione stabile (a orario o a prezzo) ad uno dinamico (costruito su distanze variabili e bonus), sottolineando che gli incentivi gamificati diventeranno sempre più importanti per strutturare tempi e luoghi del lavoro (van Doorn 2018): fattori che emergeranno anche nel resoconto empirico di questo studio.

In risposta al rischio che queste forme di controllo algoritmiche possano ridurre la capacità di resistere alle regole aziendali, evidenziata da Vallas e Schor (2020, p. 278), diversi studi hanno ravvisato il ruolo attivo dei lavoratori nei processi di lavoro. Attraverso una revisione della letteratura sull'algorithmic management nella gig economy, Graham e Ferrari (2021) hanno individuato tre diverse strategie – manipulation, subversion, disruption – attraverso cui i lavoratori aggrediscono le cosiddette “faglie” del potere algoritmico, intese come i “momenti in cui gli algoritmi non governano come previsto” (ibid. p.2). Queste tre strategie si differenziano per la capacità di sovvertire le regole del gioco – disruption – o, semplicemente, di piegarle a proprio favore – manipulation. Ad esempio, Rahman ha osservato come i freelancer di UpWork abbiano escogitato un modo per aggirare le metriche reputazionali della piattaforma, formando alleanze personali con i clienti al fine di mantenere alta la valutazione delle proprie prestazioni (2019). In un altro studio su UpWork, Jarrahi e Sutherland hanno descritto l'agency dei lavoratori nei termini di “strategie di creazione di senso per aprire la scatola nera” degli algoritmi ed “eluderli o manipolarli a proprio vantaggio” (2019, p. 585, trad. mia). Strategie di questo tipo sono state descritte in termini di “competenza algoritmica” (Cheng & Foley 2019; Jarrahi & Sutherland 2019; Kaine & Josserand 2019), di “giochi lavorativi” (Manriquez 2019) o di “quantificazioni tattiche” (Irani & Silberman 2013). Contributi simili

¹⁶ Nella crescente letteratura sul rapporto fra algoritmi, piattaforme e spazio urbano, si segnalano diversi studi che hanno esaminato la relazione fra piattaforme di lavoro e dimensione spaziale. Ad esempio, quelli di Altenried et al. (2018) Graham e Anwar (2017) di Gregory e Maldonado (2020), Richardson (2020a), nonché il dibattito ospitato dalla rivista *Urban Geography* (vol. 41, 2020, issue 3) a cui ha partecipato Jathan Sadowski (2020), insieme agli stessi Graham (2020) e Richardson (2020b)

provengono da ricerche sugli autisti di Uber. Il giornalista statunitense Sam Sweeney ha riportato le tattiche di un gruppo di autisti di Uber e Lyft per far crescere i prezzi delle corse, disconnettendosi simultaneamente in determinati frangenti della giornata (2019). Attraverso un questionario somministrato a 8663 persone, in Cina, Chen ha testimoniato come oltre il 40% dei Didi drivers – il corrispettivo cinese di Uber o Lyft – utilizzino bot per sovvertire il controllo algoritmico (2017). Nell'ambito del food-delivery, diversi autori hanno discusso la capacità dei rider di resistere al controllo algoritmico sul piano individuale (Griesbach et al. 2019; Newlands 2021; Schor et al. 2020; Shapiro 2018; Veen et al. 2020), rilevando però la difficoltà di queste tattiche su un piano collettivo. Uno studio particolarmente originale in questo senso è quello realizzato da Niels Van Doorn (2020) su un esperimento collettivo di “ingegneria inversa” dell'algoritmo di Deliveroo che regola la determinazione dei prezzi delle consegne. Come nel caso dello studio di Irani e Silberman sulla realizzazione del software Tukurpicon, l'autore ha testimoniato lo sviluppo di un app open source grazie alla quale un gruppo di rider berlinesi ha perfezionato la propria conoscenza dei criteri di pricing. Così, van Doorn ha sottolineato come le attività di creazione di senso circa il funzionamento degli algoritmi messe in atto dai singoli lavoratori possano essere impiegate anche per raggiungere scopi solidaristici, individuando nella contestazione dell'infrastruttura tecnologica una nuova frontiera del conflitto fra lavoratori e piattaforme digitali.

In generale, ciò che questi studi sembrano certificare è la debolezza della metafora della gabbia digitale associata al controllo algoritmico (2020). Com'è stato già osservato, si tratta prevalentemente di contributi di ispirazione critica o marxista, accomunati da una visione della tecnologia quale elemento determinante la struttura organizzativa, funzionale a nascondere la direzione del management (Gandini 2019) – senza tuttavia eliminarla – e ad indebolire le relazioni industriali fra lavoratori e classe manageriale. In questo senso, la relazione fra tecnologia e lavoratori viene sempre inquadrata all'interno della dialettica fra capitale e lavoro. Due contributi diversi che val la pena riportare in questa sede sono quelli di Galière (2020) e di Gregory & Sadowski (2021). Utilizzando chiavi interpretative foucaultiane, il primo riflette sulle logiche di *compliance* dei rider, mentre i secondi individuano nelle piattaforme di food-delivery esempi di una governance biopolitica che incoraggia i lavoratori ad accumulare capitale umano. Infine, va segnalata l'interessante ricerca di Richardson (2020a), alla quale faremo più volte riferimento nel corso della trattazione, la quale, adottando un approccio ANT, ha indagato il concetto di flessibilità quale tratto distintivo delle piattaforme da un punto di vista organizzativo, e non solo contrattuale.

3. Le tappe del mio avvicinamento all'oggetto di studio

Questa rassegna della letteratura empirica sul lavoro nell'economia di piattaforma, e in particolare nel food-delivery, ricostruisce il *milieu* accademico da cui sono mossi i miei interessi di ricerca. Per le stesse ragioni, è importante sottolineare che quando ho iniziato ad interessarmi ai rider, nella primavera del 2019, il management algoritmico era un ambito di studio pressoché inesplorato nel food-delivery – settore di qualche anno più giovane rispetto a quello del ride-hailing – mentre, come ho osservato, esisteva già una consistente letteratura giuslavorista e movimentista. Da questo punto di vista, trovavo interessante la possibilità di replicare nel campo del food-delivery le ricerche prodotte altrove, in particolare negli studi su Uber (Chan & Humphreys 2018; Rosenblat & Stark 2016), per indagare come questa presunta disciplina algoritmica si materializzasse nell'esperienza quotidiana dei fattorini. Da sociologo, ero interessato al ruolo degli algoritmi nella vita sociale, e ai discorsi che ne sostenevano le rappresentazioni pubbliche in termini di “potere algoritmico” (Campo et al. 2019). Tuttavia, la questione legata alla tecnologia non era l'unica ad attirare i miei interessi. Ero entrato inizialmente in contatto con la realtà dei rider tramite un'amica che militava in Riders Union Bologna, uno dei primi collettivi di lavoratori nati in Italia. Lei mi aveva introdotto alle controversie giuslavoristiche, alle pratiche conflittuali che il collettivo aveva messo in atto, e alla crescente sensibilizzazione cittadina verso le condizioni del lavoro. Nonostante mi sentissi personalmente solidale verso queste lotte, dopo anni di politiche economiche che avevano perseguito gli ideali della flessibilità lavorativa, da un punto di vista professionale le mie domande tendevano a divergere dalle narrative del mondo militante. Con un animo forse meno impegnato rispetto ai discorsi politici più diffusi, ero incuriosito dall'immaginario del rider in un senso più ampio, che trovavo molto più controverso e per certi versi affascinante rispetto agli stereotipi a cui veniva associato nell'opinione pubblica. In particolare, mi domandavo cosa ci fosse di nuovo in questo mestiere, oltre all'intermediazione delle piattaforme, da renderlo così controverso rispetto alle sue versioni precedenti. Anche perché le dinamiche di consumo e di lavoro legate alla consegna di cibo a domicilio mi erano piuttosto familiari. Da ex-studente universitario fuori sede avevo conosciuto molte persone che, per cercare un minimo di indipendenza economica, lavoravano saltuariamente come fattorini in alcuni ristoranti locali. Ed ero anche stato un cliente affezionato di PizzaBo¹⁷, una piattaforma di consegne a domicilio attiva a Bologna già dal 2009 e acquisita da Just Eat nel 2016. Trovavo quindi

¹⁷ A differenza di Glovo o Deliveroo, PizzaBo era fondamentalmente una vetrina dei ristoranti della città. Non forniva la forza lavoro necessaria per effettuare la consegna a domicilio, che restava in carico ai singoli ristoranti, ma era una sorta di marketplace all'interno del quale i clienti potevano scegliere il posto da cui ordinare il cibo, ed effettuare l'ordinazione. Una funzione che Just Eat mantiene anche oggi, e che la distingue dalle altre piattaforme di food-delivery, come osserveremo nel terzo capitolo.

piuttosto strano, come ho accennato nell'introduzione, che i discorsi sulla qualificazione giuridica del lavoro ignorassero la storia di informalità e di precarietà che ha da sempre contraddistinto questo mestiere¹⁸, mentre avanzavano posizioni piuttosto nette rispetto a come fosse opportuno intenderlo oggi.

3.1. "Basta chiamarli lavoretti!". Ovvero, in cerca di uno standard

"È un lavoro vero, non un lavoretto!". Soprattutto agli esordi delle prime mobilitazioni, è stato questo il principale refrain del discorso pubblico sui rider. Allora come oggi, non vi era una mappatura esaustiva del food-delivery in Italia: si sapeva molto poco di chi fossero i rider, prima ancora che del modo in cui svolgevano questo mestiere. Gli unici dati disponibili provenivano da due indagini svolte nel 2018, da Inps (2018) e Banca d'Italia (Giorgiantonio & Rizzica 2018), sull'attività di Deliveroo e Foodora. Stando a quei rapporti, basati su survey prodotte internamente dalle piattaforme, il rider tipo era uomo, giovane e individuava nel lavoro una fonte di reddito integrativa. I risultati di queste indagini fornivano alle piattaforme un ottimo strumento per difendere la retorica di un lavoro temporaneo e disegnato su misura di profili sociodemografici transitori, come lo studente universitario. I rider venivano descritti come figure in cerca di flessibilità, e questo forniva alle aziende una giustificazione fattuale alla qualificazione giuridica del lavoro autonomo.

Allo stesso modo, dal mio punto di vista, le posizioni dei collettivi erano più che altro utili a comprendere cosa questo mestiere *non fosse* (un lavoretto, una seconda fonte di reddito, un hobby, etc.) e cosa, dal loro punto di vista, avrebbe dovuto essere (un lavoro vero, un lavoro subordinato, etc.). L'idea del "lavoretto" era un metro di paragone diffuso e coerente con la storia di questa occupazione, sostenuta da un immaginario del fattorino ante-piattaforme che corrispondeva grosso modo all'identikit delineato da queste prime indagini campionarie sulla forza lavoro. Oltre che nella memoria personale di chiunque abbia mai ordinato una pizza a domicilio prima dell'avvento delle piattaforme digitali, troviamo un riscontro di questo immaginario idealtipico in diversi prodotti cinematografici e mediali. Si può pensare ad esempio a Peter Parker, che fuori dai panni di Spiderman, nel secondo episodio della saga cinematografica, consegna pizze a domicilio per un ristorante di

¹⁸ In pochi hanno problematizzato il rapporto fra formalità e informalità nel lavoro dei rider nello specifico. Chi ha parlato di formalizzazione, ad esempio Marrone (2019a), sembra essersi limitato ad un resoconto descrittivo. Frenken & Fuenfschilling hanno invece proposto una chiave di lettura critica, confutando il pensiero comune che le piattaforme abbiano disintermediato mercati tradizionali ed enfatizzando, al contrario, che "sono arrivate a dominare soprattutto in contesti storicamente "anomali" dove le imprese tradizionali - e i loro accordi di welfare - erano in gran parte assenti (2020, p. 108 trad. mia)

Manhattan. Vessato dal proprietario arabo della pizzeria, che minaccia di licenziarlo qualora non rispetti la garanzia di consegna in 29 minuti, Peter corre con un motorino mal ridotto nel traffico newyorkese, incuneandosi negli interstizi che si aprono fra le file di taxi gialli, e ricevendo in cambio le loro maledizioni. Nonostante l'impegno e gli incidenti sfiorati, tre minuti di ritardo lo condannano al licenziamento e alla lezione morale di Aziz, il proprietario del ristorante, che lo accusa di essere inaffidabile e incapace di rispettare le promesse fatte. Un altro noto porta-pizze che incarna questo tipo di immaginario è Fry, il protagonista della sitcom animata *Futurama*. Prima di venire catapultato nel futuro, Fry fa il fattorino per la *Panucci's Pizza*, una pizzeria un po' fatiscante gestita da un omone italo-americano in canottiera. È la notte di Capodanno del 1999, e il venticinquenne Fry è intento a giocare alla console del locale mentre un bambino si prende sfacciatamente gioco di lui. Il signor Panucci, che nel doppiaggio italiano esibisce uno spiccato accento meridionale, lo invita a sbrigarsi. E quando Fry, triste in volto, gli risponde che anche lui avrebbe voglia festeggiare il Capodanno, Panucci lo rimbrotta: "Come se tenessi qualcosa da festeggiare. Sei il ragazzo delle consegne in questo millennio, e lo sarai anche nel prossimo! Ora fa 'mpress!". Sconsolato, Fry si mette in sella alla sua bici, e porta la pizza in un laboratorio di criogenia applicata dove, dopo aver scoperto di essere stato vittima di uno scherzo, finirà intrappolato in una capsula che lo terrà ibernato per 1000 anni. Prima che Fry precipiti accidentalmente nella capsula, vediamo il cartone della pizza raffigurante la vignetta di un cuoco sorridente che raccomanda di "non dare la mancia al ragazzo delle consegne!"



FIGURA 3 FERMOIMMAGINE TRATTO DAL PRIMO EPISODIO DELLA SERIE ANIMATA FUTURAMA. FONTE: YOUTUBE

Il fattorino viene spesso rappresentato come un ragazzo un po' tonto e sfortunato, dunque, maltrattato dal suo capo e dai clienti, anche quando si tratta di bambini. È anche il caso del giovane porta-pizze di Little Nero's, che in una nota scena di *Mamma ho perso l'aereo* consegna la pizza a Kevin McCallister, il bambino protagonista del film. Rimasto solo in casa dopo essere stato dimenticato dai suoi genitori, Kevin ingegna uno stratagemma per dissimulare la sua età: utilizza alcuni spezzoni di un film gangster in bianco e nero che rispondono con verosimiglianza alle domande del fattorino che lo attende fuori dal portone di casa. Il dialogo mortifica il porta-pizze, il quale finisce per fuggire a gambe levate quando scambia il rumore degli spari del film per reali colpi di pistola esplosi dal fantomatico cliente. Giovani, strambi, inaffidabili e con una certa propensione ad attrarre gli imprevisti e a mettersi nei guai: corrisponde a questo, grosso modo, l'immaginario aneddotico del fattorino ante-rider. E se l'immagine del porta-pizze viene spesso associata all'idea di un lavoretto, probabilmente ciò non dipende solo dalla sua transitorietà o dalla bassa remunerazione, ma anche dal fatto di riferirsi a compiti e mansioni ritenuti così semplici da poter esser svolti anche da persone prive di grandi capacità.

Molto diverso dal classico porta-pizze, un altro antesignano dei rider può essere identificato nell'Urban Bike Messenger, figura iconica nata negli Stati Uniti per la consegna dell'ultimo miglio di plichi e documenti, che nel tempo si è diffusa anche in Europa. Diversamente dai fattorini assunti da pizzerie e ristoranti, i bike messenger lavorano per aziende terze che offrono un servizio di consegna a privati e commercianti. Non servendo un unico locale, non hanno una base fissa, ma sono spazialmente dispersi e transitano da un lato all'altro della città in base alle consegne da fare. Lavorano a cottimo, e sono coordinati da un dispatcher via ricetrasmittenti o tramite tecnologie ben più arcaiche dei sofisticati algoritmi delle grandi piattaforme di food-delivery. Il sociologo Jeffrey Kidder ne ha evidenziato i tratti sottoculturali nella bella etnografia *The Urban flow*, a cui questa ricerca si è ispirata in diversi punti. Secondo il resoconto di Kidder, molti bike messenger considerano la propria occupazione come una fonte di costruzione identitaria (Kidder 2006). Centrale è in tal senso il riconoscimento del rischio associato alla consegna in bici come dimensione creativa della cultura messenger, legittimata al punto da costituire un'attitudine desiderata e ricercata dai dirigenti stessi delle compagnie di corrieri (Kidder 2017). A Milano ne esistono due, Bicicouriers e UBM, i cui corrieri sono riconoscibili per le divise da ciclista e l'uso di bici cargo. Ho conosciuto una di loro durante uno degli scioperi dei rider organizzati dal collettivo milanese Deliverance Milano, in occasione del quale abbiamo avuto modo di scambiarcì alcune impressioni sulle differenze fra questi due mondi lavorativi. Confermando il resoconto di Kidder, mi ha spiegato che i bike messenger sono generalmente dei ciclisti professionisti che hanno fatto della propria passione un lavoro. Piuttosto spericolati, prestano molta attenzione all'estetica e rivendicano una certa professionalità nel

consegnare pacchi e buste in giro per la città. Dal punto di vista dei bike messenger, i rider costituiscono una sorta di minaccia alla propria identità di nicchia. Guardano ai rider con una certa diffidenza, poiché li percepiscono come una massa indistinta di lavoratori, senza una vera cultura della bici¹⁹. Le stesse polemiche sulla qualificazione giuridica dei rider sono considerate per natura estranee agli interessi dei bike messenger, per i quali la passione per la bici costituisce una fonte di identificazione talmente forte da mettere tra parentesi la precarietà strutturale del lavoro. D'altro canto, l'immaginario estetizzante del corriere in bici, essendo stato storicamente appropriato dalle piattaforme digitali allo scopo di legittimare questo mestiere come un'occupazione a metà fra una fonte accessoria di reddito e un vero e proprio hobby, non giova neppure a chi rivendica i diritti dei rider.

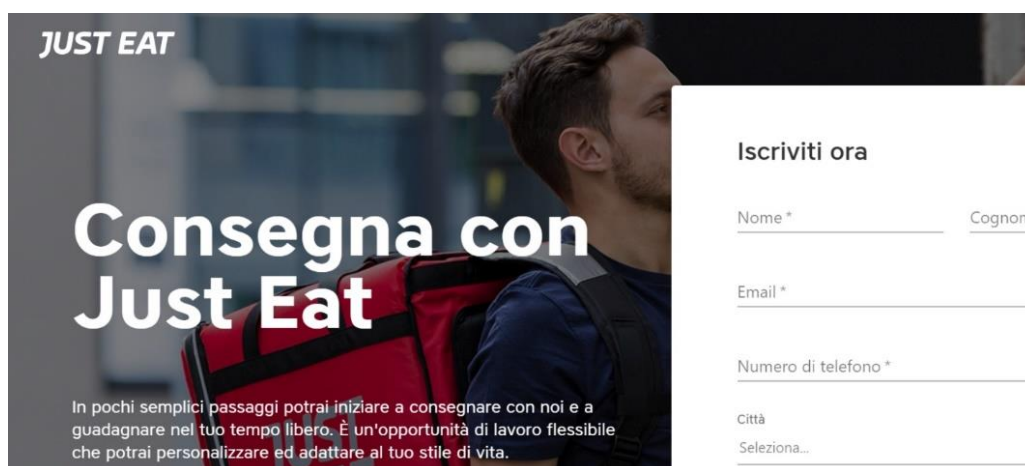


FIGURA 4 FERMOIMMAGINE TRATTO DAL SITO INTERNET DI JUST EAT, IN DATA 21 GENNAIO 2020

La differenza fra la *sottocultura messenger* e i rider *senza cultura* poggia quindi sul riconoscimento di questioni altre dall'inquadramento contrattuale del lavoro, o dal modo in cui questo è organizzato. L'autenticità che i bike messenger proiettano in chiave distintiva rispetto ai normali fattorini introduce la questione del riconoscimento sociale e simbolico dell'occupazione, che nel corso di questo studio avremo modo di approfondire nel dettaglio.

3.2. Rider, ovunque

¹⁹ Il che è confermato dal fatto che non tutti i rider consegnano in bici, ma anche con automobili, motoveicoli e, recentemente, con monopattini elettrici

Man mano che mi avvicinavo a questo tema, anche la presenza di rider nelle strade di Milano cresceva in modo tangibile. Oltre ad esser tanti, i rider che vedevo mi parevano anche molto diversi da come venivano comunemente rappresentati nei discorsi pubblici. Ne vedevo moltissimi di origine subsahariana, richiedenti asilo o titolari di permessi di soggiorno di breve durata, che si allontanavano sia dalla rappresentazione militante dei collettivi che da quella delle piattaforme. E in fondo anche dall'immaginario del giovane studente porta-pizze a cui ho fatto cenno nel paragrafo precedente. La diffusione massiccia di rider stranieri è stata messa propriamente in risalto con un certo ritardo. Nel dibattito accademico, vanno segnalati principalmente i contributi di Niels van Doorn e colleghi (van Doorn & Badger 2020; van Doorn et al. 2020), e i lavori realizzati nell'ambito del progetto "Digitalisation of Labour and Migration" dal team di ricercatori del Berlin Institute for Integration and Migration Research (BIM) (Altenried et al. 2018; Bojadžijev & Altenried 2017; Bojadžijev et al. 2020). In Italia, questa tendenza era stata anticipata da un paio di ricognizioni campionarie svolte proprio nel contesto milanese. Una effettuata in ambito accademico da Fasano e Natale (2019) nella primavera dello stesso anno, di taglio sostanzialmente esplorativo, segnalava la diffusa presenza di rider immigrati di origine sub-sahariana. La seconda è l'ottima indagine giornalistica realizzata dai freelance Pirovano e Sacchi²⁰, vincitrice del premio giornalistico Roberto Morrione. Giungendo a conclusioni simili a quelle di Fasano e Natale, quest'ultima enfatizzava maggiormente l'eterogeneità interna alla comunità dei rider milanesi sia in termini sociodemografici che lavorativi – in particolare, rispetto all'impegno temporale e al salario. Da un punto di vista mediatico, a indirizzare l'attenzione pubblica su questo aspetto ha contribuito, in primis, l'indagine della Procura di Milano su Uber Eats, conclusasi nell'ottobre del 2019 con il commissariamento dell'azienda per caporalato digitale²¹.

Soprattutto allora, la diffusa presenza di rider migranti e richiedenti asilo nella forza lavoro era una peculiarità di Milano, prima città in Italia per diffusione del servizio e penetrazione delle piattaforme²². Alcuni contatti di Bologna mi confermavano che i rider fossero ancora in prevalenza italiani, mentre a Pescara, la mia città natale, dove allora operava solo Deliveroo, i rider erano ancora molto pochi e corrispondevano quasi tutti all'identikit dello studente universitario. Una dimostrazione dell'immagine di "camaleonti istituzionali", con cui Vallas e Schor (2020) descrivono l'attitudine delle piattaforme a riflettere il contesto istituzionale – e sociale, più in generale – in cui operano. Ciò che mi incuriosiva particolarmente erano gli assembramenti di rider in diverse zone della città. Nei pressi dei McDonald's o di altri ristoranti molto frequentati, ma anche in luoghi informali come giardini, parchi o piazze. Un parco particolarmente affollato di rider, che il lettore avrà modo di

²⁰ <https://www.rainews.it/webdoc/welcome-to-your-gig/>

²¹ https://milano.repubblica.it/cronaca/2020/10/12/news/uber_eats_caporalato_chiuse_le_indagini_milano-2703023

²² https://www.adnkronos.com/sarzana-deliveroo-nel-2021-valore-food-delivery-a-1-45-mld_56L6NXjC8JvArvYNpCuh0N

conoscere a fondo nel proseguo della trattazione, si trovava nei pressi della stazione di Porta Garibaldi e raccoglieva prevalentemente rider provenienti dai centri abitati della Brianza. Ci trovavo sempre un gran andirivieni di ragazzi, con mountain bike d'occasione, i cubi fosforescenti, spesso preceduti da musica reggaeton ad alto volume. Inoltre, iniziavo a incontrarne diversi allo sportello di assistenza legale a migranti e richiedenti asilo dell'associazione milanese Naga, di cui allora ero socio e volontario. Mi era capitato di riceverne un paio, muniti di contratto di lavoro autonomo, partita IVA e dichiarazione dei redditi, in cerca di informazioni su come convertire il proprio permesso di soggiorno per motivi umanitari in permesso per motivi di lavoro. Mi raccontavano che nel loro centro d'accoglienza ormai erano in tanti a possedere un account di Glovo o di Uber Eats.

Nella primavera dello stesso anno, in occasione del Primo Maggio, il sito repubblica.it pubblicava un'intervista a un rider di Milano, Giuseppe, che nel tempo diventerà uno fra i volti dei lavoratori mediaticamente più esposti. Il titolo del video è: “Altro che lavoretto, io mantengo una famiglia ma non ho tutele”²³, e Giuseppe si presenta come un uomo di 46 anni, padre di due figli. Non è un ragazzino, e non ha neanche l'outfit tecnico o il corpo allenato di un bike messenger. Indossa una tuta grigia con le molle alle caviglie, un giubbino impermeabile e il casco brandizzati Deliveroo. Anche alla luce dell'occasione in cui il video viene pubblicato – la Festa dei Lavoratori – mi aspetto un'intervista incentrata sull'assenza di diritti e tutele, che in effetti Giuseppe rivendica. Aggiunge però altri dettagli relativi al suo percorso in questo mestiere che mi colpiscono particolarmente: “Ho iniziato per gioco con una bicicletta che non valeva niente, e sono arrivato ad ottenere questo bolide, elettrica [...] per me fare il rider è un lavoro [...] un lavoro a tutti gli effetti, ti permette anche di guadagnare cifre che un operaio normale se le sogna...facendo una media di 16, 17 consegne al giorno si riescono a toccare 100 euro al giorno quasi, non è il lavoretto come lo descrivono solo per fare extra...che poi sembra che noi rider siamo poveracci...”.

Giuseppe sfoggia una bici elettrica con la quale dice di percorrere una media fra i 65 e gli 80 km al giorno. Racconta di aver iniziato a fare il rider per gioco. Descrive il passaggio alla bici elettrica come un salto di qualità in termini economici, ma non fa riferimento a una precedente passione per la bici. Principalmente, paragona il suo salario a quello di un “operaio normale”, e allude al fastidio di essere classificato come un “poveraccio”, che tornerà anche nelle narrazioni di altri rider. Il suo racconto diverge molto dalle storie dei ragazzi che incontravo al Naga il martedì sera, non soltanto in termini di soddisfazione personale o di remunerazione. Innanzitutto, vi intravedevo traiettorie biografiche molto differenti. Da un lato, un uomo di mezza età, con due figli e uno spiccato accento milanese.

²³ <https://video.repubblica.it/cronaca/primo-maggio-il-rider-giuseppe-altro-che-lavoretto-io-mantengo-una-famiglia-ma-non-ho-tutele/333277/333878>

Dall'altro, ragazzi tendenzialmente molto giovani, con scarsissima conoscenza della lingua, un'esperienza migratoria alle spalle e documenti di soggiorno precari. Al di là della rivendicazione di maggiori tutele lavorative, Giuseppe sembrava una persona che si era trovata a fare il rider un po' per caso, ma che aveva poi deciso di investire in questa occupazione. Il riferimento al "bolide", la bici elettrica, alludeva a un investimento negli attrezzi del mestiere, che ora gli consentiva di guadagnare cifre ben superiori a quelle di altre categorie lavorative. Al contrario, le storie dei rider che incontro al Naga evocavano rappresentazioni di marginalità e occasionalità del lavoro. Nel video pubblicato da Repubblica, Giuseppe è inquadrato mentre esce dal cancello di casa, bici alla mano e pronto a ricevere ordini, mentre i rider migranti che mi era capitato di incontrare, residenti fuori città, erano costretti a trascorrervi l'intera giornata sebbene solo parte di questa fosse dedicata effettivamente al lavoro. Entrambe le storie divergevano sia dall'immaginario del giovane studente che consegna pizze per arrotondare, che da quello del bike messenger, appassionato di bici e spericolato. Testimoniavano che il mestiere del rider stesse intercettando percorsi biografici molto diversi, che convivevano silenziosamente al riparo dai discorsi pubblici. Oltre alla varietà di traiettorie biografiche, i due resoconti facevano emergere anche diverse rappresentazioni dell'esperienza lavorativa, che le dicotomie *lavoro vero/lavoretto*, *lavoro autonomo/subordinato*, *primo/secondo lavoro* con le quali si era tentato fino ad allora di inquadrarlo, da un punto di vista giuridico o organizzativo, non sembravano catturare in modo efficace.

4. Linee generali di un framework interpretativo

Alla luce della ricostruzione della letteratura sul lavoro di piattaforma, e in relazione al mio percorso di avvicinamento al campo di studio, è possibile evocare i principali temi che intendo affrontare nel corso di questa trattazione. Il principale limite che rilevo negli studi presi in rassegna riguarda l'aver inteso il lavoro dei rider come un qualcosa di generico all'interno della gig economy. Com'è stato osservato nelle premesse del secondo paragrafo, la maggior parte delle ricerche prodotte sul tema hanno analizzato i rider in riferimento a processi socioeconomici di più ampia portata, come l'economia di piattaforma o la precarizzazione del lavoro. Gran parte degli studi di sociologia del lavoro, così come quelli di natura movimentista o giuslavorista, hanno inquadrato il lavoro del rider come un caso paradigmatico di nuovi problemi di carattere organizzativo, come il management algoritmico e l'individualizzazione del lavoro. In questo senso, i rider sono stati intesi alternativamente come la funzione lavoro dei processi di accumulazione capitalistica delle piattaforme (van Doorn & Badger 2020), come l'emblema della precarietà contrattuale e salariale

caratterizzante il capitalismo digitale (Goods et al. 2019) o come i protagonisti di un nuovo fronte della lotta di classe guidata dai neonati sindacati informali (Marrone 2021). Rappresentazioni fedeli di fenomeni nuovi, che hanno innegabilmente contribuito a migliorare la comprensione delle trasformazioni del lavoro e delle relazioni industriali associate alla diffusione del modello di piattaforma. Al contrario, ritengo che queste prospettive non abbiano contribuito con altrettanta efficacia alla conoscenza del rider quale occupazione specifica. L'esperienza lavorativa dei rider è stata esaminata principalmente in merito all'interazione con gli algoritmi, adottando quella prospettiva disincarnata che Fele (2009) ravvisa in gran parte della sociologia del lavoro e delle occupazioni (Gimlin 2007; Hassard et al. 2000)²⁴. Coerentemente con le interpretazioni marxiste sul ruolo della tecnologia nei processi di lavoro (Bruni 2020), gli algoritmi sono stati intesi essenzialmente come nuovi strumenti di controllo in mano alle aziende, che incorporano asimmetrie informative tali da rafforzare la relazione di potere fra capitale e lavoro in favore del primo. Anche laddove è stato posto l'accento sull'agency dei lavoratori, l'interazione con la tecnologia è stata astratta dalle pratiche situate dei fattorini, come la guida e l'interazione con clienti e ristoranti. Pratiche alle quali, d'altra parte, la ricerca finora ha prestato scarsa attenzione. È piuttosto emblematico, in tal senso, che nessuno degli studi passati in rassegna – salvo Gregory (2020) e Heiland (2021) – si sia confrontato con le ricerche sui bike messenger del già citato Kidder (2006, 2009, 2017) e di Ben Fincham (2006, 2007a,b, 2008)²⁵. Ciò che sembra mancare, dunque, è un resoconto di questo mestiere da una prospettiva incarnata. Uno studio che ponga l'accento su ciò che definisce un rider, non in ragione del ruolo che occupa all'interno dell'organizzazione o nel più ampio mercato del lavoro, ma di *quel che si fa* quando si lavora, di ciò che lo identifica come un mestiere specifico.

Soffermandosi sulle questioni genericamente legate al controllo del processo di lavoro, la letteratura esistente sembra aver anche sottostimato l'indeterminatezza di quella che è, di fatto, una nuova occupazione. Un'indeterminatezza che, vale la pena di enfatizzarlo, non si risolve soltanto in un inquadramento giuridico precario, ma concerne la dimensione pratica e quotidiana del lavoro: ha a che fare con la possibilità di scegliere quanto, dove e come lavorare, quale/i veicolo/i utilizzare, per quale/i piattaforma/e offrire servizio, e molti altri aspetti che approfondirò nel corso della trattazione. Il presupposto principale di questo studio, dunque, è quello di analizzare come questa indeterminatezza di mansioni e competenze tenda a canonizzarsi, processualmente, nella pratica degli

²⁴ Storicamente, Hockey e Allen Collinson (2009) attribuiscono questa tendenza alle influenze di matrice weberiana o taylorista. La ricostruzione del dibattito esistente sulla platform economy ci consente di estendere questa interpretazione anche agli approcci marxisti che hanno orientato gran parte della ricerca empirica sul lavoro di piattaforma.

²⁵ Pur condividendo le medesime – se non peggiori – condizioni contrattuali dei rider, i bike messenger sono stati studiati principalmente da un punto di vista identitario, e ne sono stati enfatizzati i tratti sottoculturali

agenti sociali, cristallizzandosi in forme potenzialmente differenti. In particolare, cercherò di mettere a fuoco due questioni che sono state finora sottovalutate.

Innanzitutto, il tema dell'apprendimento professionale: ovvero, *come si diventa un rider*. Come vedremo, fare il rider significa imparare a relazionarsi, anche strategicamente, con gli altri agenti umani – i clienti, i ristoranti, gli addetti delle piattaforme – e non umani – l'algoritmo – che partecipano alla pratica. Significa conoscere la città in termini spaziali e temporali, lavorare con e sul proprio veicolo, imparare a guidare nel traffico, a riconoscere il *ritmo* del proprio lavoro, a gestire le sfide emotive che comporta. Queste attività sono sostenute da un senso pratico (Bourdieu 1990), scarsamente formalizzato, ma ancorato nei corpi degli agenti sociali. Negli studi sulle pratiche lavorative, l'idea di sapere pratico si colloca nell'alveo della critica alla razionalità e ai modelli razionali di interpretazione dell'azione sociale, sostiene l'idea di un sapere che si acquisisce facendo, e che “per essere valido ha solo bisogno di funzionare” (Bruni & Gherardi 2007, p. 43). Come osservano Bruni e Gherardi (ibid.) studiare il lavoro come “sapere pratico” significa intendere la conoscenza come “un'attività, invece che come un oggetto (corpo di conoscenze) [...] emergente dal contesto di sua produzione e ancorata dai (e nei) supporti materiali del suo ambiente di produzione”. Per dar conto della dimensione collettiva dei processi di apprendimento, dei contesti sociali, fisici e digitali, in cui i rider producono e custodiscono conoscenze specifiche sul lavoro, faremo riferimento ai concetti di “comunità di pratica” (Wenger 2006) e di “partecipazione periferica legittima” (Lave & Wenger 1991).

Un secondo aspetto di interesse, ma trascurato in letteratura, riguarda la differenziazione dei percorsi biografici degli agenti sociali, messa bene in evidenza dalle storie evocate nel paragrafo precedente. L'eterogeneità interna a questa occupazione è incentivata dalla struttura aperta e dalle scarse barriere all'ingresso, in cui Pais (2019, p. 155) ha individuato un tratto peculiare delle piattaforme di lavoro. Nel caso del food-delivery, infatti, non è richiesta alcuna competenza iniziale, al di fuori del possesso di un mezzo di lavoro, di uno smartphone con connessione ad Internet, e dei documenti di soggiorno²⁶. Nel corso nel tempo, ciò sembra aver favorito l'ingresso di agenti sociali molto diversi; non soltanto per dipendenza dal reddito del lavoro di piattaforma, come hanno osservato Schor et al. (2020) e Rosenblat (2018) ma, più in generale, per traiettorie sociali, culturali e disposizioni incorporate (Bourdieu 1998). La concentrazione di profili diversi, come quelli di Giuseppe e dei rider che

²⁶ In un'intervista, il responsabile della comunicazione di Uber Eats Italia ha difeso l'assenza di requisiti, e in generale di costrizioni imposte ai lavoratori, come una scelta aziendale coerente con l'inquadramento giuridico dei rider come lavoratori autonomi, e della piattaforma come “un marketplace, [...] un punto d'incontro di diversi fattori”.

incontravo al Naga il martedì sera, problematizza ulteriormente la possibilità di identificare *la* forma assunta da questa occupazione.

Dalla cristallizzazione di posizioni e rappresentazioni diverse, come quelle evocate finora, emerge inoltre il potenziale di conflitto interno per il riconoscimento sociale di ciò che questo lavoro dovrebbe essere e che, come hanno messo in evidenza gli approcci interazionisti (Bucher & Strauss 1961), è insito in ogni processo di professionalizzazione. Per rendere conto di questa processualità, nel prossimo capitolo cercherò di integrare le cosiddette teorie delle pratiche di seconda generazione, con un approccio disposizionale dell'azione sociale (Bourdieu 1998; Wacquant 2002). Coerentemente con l'ipotesi che questa occupazione scarsamente standardizzata stia attraversando un graduale processo di strutturazione, a partire dalla pratica degli agenti, sarà importante cercare di capire quali traiettorie sociali sta "reclutando" (Shove et al. 2012), e come diversi habitus realizzino modi diversi di fare e di rappresentare questo mestiere.

Capitolo 2: Un framework interpretativo: professione, pratiche, apprendimento, materialità

Nel capitolo precedente ho presentato le ragioni per cui intendo adottare un approccio professionalizzante allo studio dei rider, evocando alcuni benefici che questo approccio offre rispetto alle prospettive impiegate fino ad ora nello studio del lavoro di piattaforma. Nelle prossime pagine cercherò di elaborare meglio questa scelta. Anzitutto, argomentando l'uso che intendo fare del concetto di professione, contestualizzandolo in riferimento al più ampio dibattito interno alla disciplina, del quale ricostruirò alcuni importanti punti di snodo. In seguito, cercherò di articolare questa riflessione su due questioni al centro di questo studio. In primis quella dell'apprendimento, tematica classica della sociologia delle professioni e del lavoro. In secondo luogo, quello relativo al ruolo della materialità e della tecnologia. Entrambi i temi verranno inquadrati in riferimento all'ampio ed eterogeneo corpus delle *practice theories*, che costituisce il principale orizzonte teorico di questa ricerca. A partire dalla ricostruzione di questo dibattito, individuerò alcune chiavi interpretative utili per illustrare i risultati empirici nei prossimi capitoli.

1. Breve storia del concetto di professione in sociologia

La sociologia delle professioni può essere indicata come una branca della sociologia del lavoro, consolidatasi nel contesto angloamericano a partire dagli anni '30. Un primo studio empirico a cui viene ricondotta la nascita della disciplina è quello di Carr-Saunders e Wilson (1933), i quali ricostruirono l'evoluzione storica di ventidue professioni inglesi identificandone i principali tratti in comune. Dall'approccio utilizzato dai due autori deriva l'interpretazione tipologica delle professioni – il cosiddetto *trait approach* – che si è imposta nel dibattito accademico, costruendo il successo della teoria funzionalista almeno fino all'inizio degli anni '70. Secondo questo approccio tassonomico, consolidatosi nei lavori di Cogan (1955) e Greenwood (1957), le professioni si distinguono dalle normali occupazioni lavorative per il possesso di un insieme di caratteristiche, come “l'occupazione a tempo pieno entro un orizzonte temporale biograficamente esteso; la dedizione alla causa; l'identificazione coi pari riuniti in un'organizzazione autonoma; la conoscenza specifica, compresi gli orientamenti e le motivazioni a svolgere una determinata attività, che viene acquisita e trasmessa durante e attraverso il processo di socializzazione” (Bassetti 2010, p. 53). In tal senso, la “professione” era da intendere come “una specie di un genere più ampio, di cui il lemma «occupazione» era l'equivalente linguistico” (Santoro 1999, p. 118). Su questo solco, diversi

sociologi si sono cimentati nell'elaborazione di modelli interpretativi volti a identificare i confini di una professione, costruendo scale di professionismo con le quali misurare lo scostamento di una certa occupazione da un idealtipo professionale. Contestualmente, l'attenzione dei ricercatori si è spostata gradualmente dallo studio delle professioni quali entità stabili all'analisi dei processi di professionalizzazione, intesi come il percorso che un certo gruppo occupazionale segue per ottenere lo status di professionista (Maestripietri 2017). Pietra miliare di questo dibattito è l'articolo di Harold Wilensky (1964), che ha descritto il processo di professionalizzazione come un percorso standardizzato, costellato da cinque fasi comuni a tutte le professioni: 1) la comparsa di una certa attività lavorativa come occupazione a tempo pieno, 2) l'identificazione con un corpus di conoscenze e l'istituzione di scuole di formazione specialistica, 3) la nascita di associazioni professionali, 4) l'ottenimento dell'appoggio statale, e 5) la definizione di un codice etico. Contestualmente all'elaborazione di questi modelli interpretativi si registra la diffusione di studi empirici sul grado di professionalità di varie occupazioni, da cui deriva l'espressione di "semi-professione", coniata da Etzioni (1969) per identificare le occupazioni che soddisfano solo una parte dei tratti individuati. Pur criticando gli studi precedenti per l'applicazione della categoria di professione ad un insieme di lavori indiscriminato, l'approccio processuale di Wilensky – ancora fondato sullo studio delle professioni liberali – ricalca la prospettiva normativa e l'essenzialismo della teoria funzionalista. In particolare, Wilensky è stato criticato per aver attribuito un'eccessiva rigidità all'ordine cronologico nel quale dovrebbero susseguirsi i vari stadi del processo di professionalizzazione. E, soprattutto, per aver inteso questo percorso come una traiettoria lineare, trans-storica e trans-contestuale (Maestripietri 2017), mancando di riconoscere la questione del potere implicita nei processi di strutturazione di un gruppo professionale. In concomitanza con la crisi degli studi tipologici, Santoro (1998) e Bassetti (2010) hanno registrato la diffusione di indagini storiche ed etnografiche sui processi di costruzione delle professioni, nonché su quelli di de-professionalizzazione che hanno attraversato campi come quello legale (Infanti 2003) o quello delle professioni sanitarie (Andrews & Wærness 2011). Queste ricerche esprimono in particolare il contributo offerto dai sociologi di ispirazione marxista, weberiana e interazionista che, specialmente negli anni '70 e '80, hanno proposto una visione processuale, ma storicamente condizionata, del concetto di professione. Intendendo i gruppi professionali come gruppi di potere, i sociologi neoweberiani (fra i più influenti: Freidson (1988); Johnson (1972); Larson (1977)) si sono focalizzati sulle strategie impiegate da questi soggetti collettivi per conquistare il controllo di una certa nicchia di mercato. In questo senso, il professionalismo è stato inteso come una modalità di controllo strategico delle attività e del territorio di un'occupazione, da cui quest'ultima ottiene un vantaggio sia in termini economici che in termini di status. Contrariamente alla visione lineare di Wilensky, nelle analisi neoweberiane il processo di professionalizzazione ha natura

storicamente contingente (Roth 1974), si attesta “sull’ottenimento di una forma di regolazione sociale e protezione legale, consentendo ai propri membri di mettere in pratica strategie di chiusura del mercato e sancendo per legge i confini con altri gruppi professionali adiacenti” (Maestripieri 2017, p. 63). Da questo punto di vista, le fasi del processo di professionalizzazione individuate da Wilensky non costituirebbero l’evoluzione teleologica di attività lavorative e di gruppi professionali verso gradi maggiori di autorità, ma piuttosto l’esito di meccanismi sociali di presidio territoriale o di rivendicazione del monopolio su una serie di attività. Tali meccanismi includerebbero, ad esempio, la produzione di un sapere professionale o “esoterico” (Hughes 1963), la cui detenzione e applicazione sono state considerate l’elemento distintivo delle professioni sin dagli albori della riflessione funzionalista (Parsons 1939). In tal senso, l’autorità collettiva di una professione si identifica “con il grado in cui quest’ultima riesce a imporre il proprio punto di vista – la propria definizione della situazione – attraverso il controllo occupazionale del campo di attività entro un quadro sia istituzionale che di relazioni esterne” (Bassetti 2010, p.54). I sociologi neoweberiani hanno dedicato un’attenzione precipua al riconoscimento istituzionale delle professioni, concentrandosi sulle strategie messe in atto dai vari gruppi occupazionali per ottenere una legittimazione della propria autorità dallo Stato – quest’ultimo, indicato da Pierre Bourdieu come la principale “banca di capitale simbolico” (1998). Fra gli autori che si sono focalizzati sulle relazioni fra gruppi limitrofi per il controllo strategico di un’occupazione va menzionato Andrew Abbott, secondo il quale una professione è “un tipo di occupazione che compete con le altre, reinquadrando e ridefinendo con successo il lavoro degli altri secondo le proprie categorie” (Bassetti 2010, p. 54). Nel lavoro di Abbott è evidente l’influenza della scuola interazionista della cosiddetta Seconda Scuola di Chicago – e in particolare dell’eredità di Everett Hughes²⁷ – con la quale anche il presente studio intende confrontarsi. In generale, l’impianto interazionista ha espresso un rifiuto dell’individuazione dei tratti essenziali di una professione, assumendo come punto di partenza gli attori sociali e i processi attraverso cui interpretano e definiscono la realtà sociale. Uno dei principali assunti alla base del pensiero di Hughes era che la sociologia delle professioni dovesse passare “dalla falsa domanda: “questa occupazione è una professione?” a chiedersi: “quali sono le condizioni in cui i membri di un’occupazione cercano di trasformarla in una professione e di trasformare sé stessi in professionisti?” (Hughes 1971, p. 340, trad. mia). A partire da questo retroterra teorico, l’idea di professione come sistema di interazione ha offerto ad un dibattito dominato dalla teoria funzionalista diversi spunti di riflessione, e ha permesso di riconcettualizzare alcune questioni cruciali. Ad esempio, la gestione della territorialità e del riconoscimento simbolico nel rapporto fra professionisti

²⁷ Santoro (2010) ha sottolineato che Abbott è l’ultimo sociologo molto influente ad aver lavorato sulle occupazioni nel solco di Hughes, pur non essendone stato un allievo diretto.

e *outsiders*, illustrata da Howard Becker in un celebre studio sui musicisti jazz (Becker 1951)²⁸. Nell'ambito di uno studio sul lavoro delle/gli infermiere/i, Hughes ha rilevato la tendenza di occupazioni orientate verso la professionalizzazione a delegare il "lavoro sporco" ad altre occupazioni limitrofe (Hughes 1971, p. 314). Così, l'autore ha ravvisato nella gestione della cosiddetta *dirty knowledge* – la conoscenza professionale non riconosciuta – uno dei principali meccanismi di legittimazione dell'identità professionale, nell'interazione dei professionisti tra loro e con l'esterno. Un altro contributo importante offerto dalla scuola interazionista consiste nell'elaborazione di un punto di vista segmentale sulle professioni, tipica degli studi di Rue Bucher ed Anselm Strauss (Bucher 1962; Bucher & Strauss 1961). I due ricercatori hanno inteso le professioni come "amalgami sciolti di segmenti che perseguono obiettivi diversi in modi diversi [...] tenuti insieme sotto un nome comune in un particolare momento storico" (1961, p. 326, trad. mia). Contrariamente all'idea di professione come gruppo omogeneo, propria del concetto di comunità professionale (Goode 1957), l'approccio segmentale pone al centro dell'analisi sociologica le tensioni e le collisioni fra gruppi interni alla professione, che si attivano per promuovere, conservare o resistere alla trasformazione di compiti e mansioni lavorative. L'approccio segmentale enfatizza la provvisorietà delle posizioni e dei confini dei segmenti professionali, e individua nelle situazioni di lavoro effettive l'arena di studio privilegiata. Inoltre, come osserva Chiara Bassetti, questo approccio esprime bene il fatto che "qualificarsi come professione richiede un lavoro sociale articolato da parte dei membri della comunità occupazionale, così come il fatto che questo lavoro è differenziato [...] sulla base della socializzazione legata alla carriera all'interno di una professione" (2010, p. 55,56). Un ultimo contributo capitale della scuola interazionista si riferisce proprio alla concezione soggettiva di carriera, che ha trovato un impiego proficuo negli studi sulla devianza di Becker (1963), in quelli di Goffman sulle malattie mentali (1959a, 1969), ma anche nelle ricerche sul lavoro di Hughes e colleghi. Questi studi hanno relativizzato il significato universalistico di carriera quale avanzamento gerarchico e verticale, suggerendo di associarlo "a un gruppo di riferimento che condivide una comune definizione di progressione, i criteri per valutarla, una terminologia e un orizzonte culturale per definire la propria identità e il senso del proprio ruolo" (Hughes 1937, p. 55). All'interno del volume "Handbook of Career Theory", Stephen Barley ha dedicato un capitolo (1989) al contributo della scuola di Chicago sul tema, al quale rimando per un approfondimento dettagliato. In particolare, Barley (1989, p. 48 trad. mia) ha sottolineato che "anche in assenza di stratificazione, [...] i membri delle occupazioni costruiscono carriere significative", riferendosi ad esempio alla costruzione di

²⁸ Attraverso un'osservazione partecipante, Becker ha mostrato l'ostilità verso il pubblico – "the square" – di un gruppo di jazzisti di Chicago, contesi fra l'ambizione di conservare il proprio standard artistico e la necessità di adattarsi alle richieste del pubblico, con la conseguenza di perdere parte della propria autonomia professionale.

un'”identità forte” che deriva dal [...] dimostrare una padronanza sempre maggiore del lavoro (Bailyn 1985; Riemer 1977; Schein 1971; Van Maanen & Barley 1984)”. L’accezione soggettiva di carriera collima con l’idea dell’apprendimento quale processo di trasformazione per mezzo della partecipazione ad una comunità di pratica, che andremo a descrivere a breve; e sembra particolarmente utile nel caso di un’occupazione priva di gerarchie interne come quella dei rider.

Come ha commentato Julia Evetts (2006, p.134), il lavoro di Hughes e dei suoi allievi ha dato il La alla tradizione di studi etnografici sulla socializzazione professionale – a partire dal celebre “Boys in White” (Becker et al. 1961) – e sul lavoro in genere, a cui il presente lavoro intende contribuire. Secondo Vicki Smith, che ha curato una rassegna esaustiva (2007) di questi studi, la ricerca etnografica ha avuto il merito di cogliere “il punto di vista di lavoratori e lavoratrici «industriali e postindustriali; intellettuali, manuali, dei servizi e sessuali; colletti blu, rosa e bianchi; semi-professionisti/e, professionisti/e e della classe operaia” (Smith 2007, p. 221, tradotto in Bassetti 2010, p. 56). Due autori che hanno contribuito a legittimare l’impiego di strumenti etnografici nello studio delle professioni – e più in generale nelle scienze sociali (van Maanen 2011) – sono Van Maanen e il già citato Barley. A loro si deve, inoltre, il conio del concetto di “occupational community” (Van Maanen & Barley 1984), inteso come gruppo di persone che percepiscono un senso di identità fondato su pratiche comuni e valori distintivi, in grado di elaborare, attraverso le diverse forme di interazione che si svolgono al suo interno, un insieme di saperi e competenze che contribuiscono a riprodurre la comunità stessa. Pur evocando l’immagine omogenea²⁹ di comunità professionale proposta da Goode, il concetto di comunità occupazionale se ne discosta per un’attenzione precipua alla differenziazione e al conflitto interni a una determinata comunità, come ad esempio ha dimostrato lo stesso van Maanen in uno studio sui pescatori del New England (1982)³⁰. Al pari di molti degli studi menzionati in precedenza, quest’ultimo esempio testimonia la tendenza a studiare, da una prospettiva professionalizzante, un ventaglio di occupazioni non limitato esclusivamente a quelle liberali a cui si erano ispirati i primi studi di impianto funzionalista. Ad ogni modo, interpretare questa tendenza essenzialmente come il riflesso di trasformazioni storiche a livello di stratificazione occupazionale vorrebbe dire riverberare un certo essenzialismo analitico. È corretto osservare, come fanno Bruni e Gherardi (2007, p. 24), il crescente contenuto di conoscenza che oggi caratterizza il lavoro, ben espresso dai concetti di life-long learning e di knowledge management (ibid., p.43). Ed è altrettanto sensato, con Evetts (2006, p. 140), rilevare nell’emersione di un discorso professionalizzante all’interno delle organizzazioni lavorative, un nuovo dispositivo di controllo in mano alla classe

²⁹Affronterò nuovamente le problematiche legate all’uso normativo del concetto di comunità nel paragrafo 2.3, quando discuterò il concetto di comunità di pratica (Wenger 2006)

³⁰ In questo caso, van Maanen ha rilevato l’emergenza di una sotto-comunità di pescatori “non-tradizionale”

manageriale. Queste tendenze hanno certamente restituito nuova linfa alla riflessione sociologica sui processi di professionalizzazione, che però conserva il rischio di un uso irriflessivo del concetto di professione come categoria analitica neutra ed universale. Al contrario, occorre riconoscere la doppia accezione della professione, “come concetto e come realtà [empirica]” (Hughes 1971, p. 370), e la sua natura di “folk concept”. Come ha osservato Marco Santoro:

“In quanto valore morale, «professione» è un classico esempio di ciò che i sociologi di ispirazione fenomenologica intendono come *folk-concept*, un concetto di uso comune nel mondo della vita quotidiana attraverso cui gli uomini organizzano la loro percezione del mondo sociale e classificano gli altri uomini. Ed è dalla diversità dei punti di vista – determinata dalla diversità delle posizioni sociali e delle esperienze morali – che dipende la pluralità delle definizioni esistenti di questo termine, con cui [...] si costruiscono le identità sociali e si attribuiscono o si negano status, prestigio e “onore” agli agenti sociali”

(Santoro 1999, p. 116)

Dunque, la professione non va intesa come un concetto astratto e definibile a priori, ma come “un concetto storico ed una categoria del giudizio morale” (ibid. p.123), risultato di un processo di rivendicazione e legittimazione non attribuibile sulla base di caratteristiche da soddisfare. Soprattutto, seguendo l’insegnamento di Bourdieu, il concetto di professione non va inteso “come uno strumento analitico, ma come una *rappresentazione sociale*, come una modalità di identificazione usata dagli agenti sociali, di cui ricostruire categorie percettive e strategie” (ibid.). Vanno interpretate in questo senso anche l’accezione di professione come *simbolo*, “usato in molti modi, da diversi tipi di persone per scopi differenti” (Becker 1970), o l’idea di professione come *discorso* avanzata da Evetts.

Alla luce di queste considerazioni, nel proseguo della trattazione impiegheremo i termini occupazione e professione come sinonimi per indicare una pratica professionale, senza che essa presenti necessariamente i tratti definatori individuati dalla letteratura sociologica sul professionalismo. Considereremo la professione del rider come uno spazio sociale, una realtà dinamica e relazionale sia per il suo rapporto con altre occupazioni, con i contesti istituzionali, geografici e temporali in cui si dispiega, e sia per i processi di differenziazione interna che, come abbiamo brevemente accennato nel capitolo precedente, sono al centro di questa trattazione. Per renderne conto, intendiamo dialogare con una serie di studi che, nel solco di un approccio disposizionale che illustreremo dettagliatamente in seguito, hanno evidenziato l’articolazione fra le disposizioni e le risorse in dotazione agli agenti sociali al momento dell’ingresso in una occupazione, le istanze socializzanti della pratica lavorativa (cfr. Darmon 2016; Lahire 1998) e le modalità di apprendimento e di creazione di disposizioni professionali. Ispirandoci, ad esempio, ai lavori di Longchamp e colleghi (2018) sul mestiere infermieristico, di Paillet e Serre (2014) sui/le giudici, di Spence e colleghi (2016) sugli accountant

o di Pichonnaz (2017) sulla polizia, cercheremo di esplorare in che modo differenti habitus di genere, di classe, nazionali ed etnoculturali, generazionali e individuali diano luogo a pratiche e rappresentazioni differenti del mestiere, pur venendo sottoposti ai medesimi stimoli ambientali, tecnologici e relazionali. Ci interrogheremo su come differenti contesti di socializzazione anteriori alla professione influenzino le diverse prese di posizione dei rider nello spazio sociale di questa occupazione³¹. E dunque, su come la stessa definizione di “cosa sia davvero” questa occupazione risulti da lotte materiali e simboliche guidate da principi di gerarchizzazione specifici e da posizionamenti differenti.

Il lavoro del rider, sia per la natura delle mansioni che lo definiscono che per lo stadio di autonomia raggiunta, non si avvicina evidentemente all’idealtipo di professione tratteggiato da Wilensky. D’altra parte, in questo paragrafo ho argomentato alcuni dei potenziali benefici derivanti dall’adozione di un punto di vista *professionalizzante* su questa occupazione per, che riassumerei in tre considerazioni conclusive:

- 1) Rispetto agli approcci che “inquadrono il lavoro di una persona in una cornice organizzativa”, che accentuano “il significato che tale lavoro ha per gli altri”, uno sguardo occupazionale si concentra “sul significato che il lavoro ha per coloro che lo svolgono” (Van Maanen & Barley 1984, p.2,3 trad. mia).
- 2) Una sensibilità verso la diversità interna all’occupazione, costellata da posizioni e rappresentazioni diverse e in conflitto, da un punto di vista materiale e simbolico, per ipostatizzare il proprio punto di vista. Dunque, una prospettiva relazionale e processuale che ben si presta allo studio di fenomeni emergenti come l’oggetto di questo studio.
- 3) Un’attenzione precipua alle attività quotidiane, alle interazioni sociali – con agenti umani e non umani – che “sono al centro dello studio sociologico del lavoro” (Hughes 1958, p.304); alla conoscenza necessaria per portarle a termine, e all’uso retorico di questa conoscenza al fine di rivendicare le proprie responsabilità professionali.

A partire da quest’ultimo aspetto, il presente studio intende adottare quello che Fele ha definito un “approccio pragmatico” allo studio delle professioni, e si concentrerà innanzitutto “sulle pratiche

³¹ Con *spazio sociale dell’occupazione* – o spazio sociale della pratica, o spazio occupazionale – mi riferisco e mi riferirò in seguito alla posizione dei rider rispetto all’occupazione in oggetto, data dal volume di capitale spendibili nella pratica lavorativa. Non ricorrerò alla nozione di campo, poiché presupporrebbe una relativa autonomia della professione del rider che, al momento, non pare argomentabile. Ciò nonostante, nel capitolo conclusivo indicherò alcune tendenze di strutturazione, guidate dalle piattaforme, che sembrerebbero suggerire l’emergenza di un vero e proprio campo. Proverò dunque a riflettere sulle possibili intersezioni fra le spinte operate dalle piattaforme e la graduale trasformazione di questa occupazione.

effettive e sul lavoro materiale che sono alla base di una professione” (Fele 2009, p.322). In questo senso, guarderò al lavoro del rider come un “agire professionale” (Bassetti 2010, p. 16), focalizzandomi in particolar modo sui processi di socializzazione al “saper(far)e della comunità occupazionale [...] in questione” (ibid.) e, contestualmente, sui meccanismi attraverso i quali questo lavoro privo di uno standard sta gradualmente acquisendo nella pratica una forma e un significato – o meglio, più forme e più significati. Nelle pagine che seguono, mi occuperò di completare il framework interpretativo delineato finora attingendo ai cosiddetti *practice-based studies* già evocati nel corso di questo paragrafo. Anzitutto, illustrerò i principali snodi nello sviluppo di questo eterogeneo insieme di prospettive teoriche. In seguito, mi focalizzerò sul modo in cui hanno affrontato i temi legati all’apprendimento e alla materialità, rispetto ai quali argomenterò la mia posizione.

2. Le teorie delle pratiche

1.1. Due generazioni di studiosi

I *practice-based studies* sono un corpus di teoria sociale consolidatosi negli ultimi trent’anni, sulla scia del cosiddetto *Practice Turn* tratteggiato da Schatzki, Knorr Cetina e von Savigny (2000) in un primo sforzo collettivo di teorizzazione del concetto di pratica nella teoria sociale. Si possono individuare alcuni fattori che accomunano diverse versioni di teorie delle pratiche: un’attenzione alle attività concrete, a ciò che *si fa* quotidianamente a lavoro o, in generale, nella vita quotidiana; una critica alle prospettive cognitiviste e ai modelli razionali di interpretazione dell’azione sociale; il rigetto di dualismi classici del pensiero sociologico – ad esempio: sociale/materiale; individuo/struttura; mente/corpo; soggettivismo/oggettivismo; micro/macro. D’altra parte, l’uso del plurale *teorie* allude all’esistenza di differenze significative. Evidenti sul piano nominalistico, alcune di queste sono radicate su presupposti teorici ed epistemologici molto diversi, che Davide Nicolini ha invitato a considerare con attenzione per evitare l’impiego di concetti fra loro in contraddizione (2013, p. 8). Una classificazione piuttosto comune (Bräuchler & Postill 2010; Hui et al. 2016, p.2; Schatzki 2017, p.25) suddivide gli autori che hanno contribuito all’uso e all’articolazione del concetto di pratica nella teoria sociale in due generazioni. Alla prima vengono comunemente associati Bourdieu e Giddens³², entrambi accomunati da uno sforzo teorico verso il superamento del dualismo fra struttura e individuo.

³² Schatzki (2017) colloca nella prima generazione di studi sociali basati sulle pratiche anche i lavori Jean Lave ed Etienne Wenger sull’apprendimento organizzativo, che illustrerò nel paragrafo 3

Nell'approccio teorico di Bourdieu, il concetto di pratica acquista una connotazione distintiva in un uso aggettivale del termine. Le pratiche sociali, individuali o collettive, sono sì "il prodotto di un habitus" (Bourdieu 1980). Ma "pratico" è innanzitutto il "senso" o la "logica" dell'azione, concetto del quale Bourdieu si serve per elaborare una teoria disposizionale dell'azione sociale (Wacquant 2014a) alternativa alla razionalità dell'homo oeconomicus o all'intenzionalità dell'agire weberiano. Per comprenderne a fondo il significato, bisogna però riferire la nozione di pratica al concetto di habitus e, in generale, alla prospettiva teorica bourdieusiana. Secondo Bourdieu, l'habitus costituisce un "sistema di disposizioni durevoli, strutture strutturate predisposte a funzionare come strutture strutturanti, cioè in quanto principio di generazione e strutturazione di pratiche e di rappresentazioni [...] oggettivamente adattate al loro scopo senza presupporre la finalità cosciente dei fini e la padronanza effettiva delle operazioni necessarie per conseguirli" (Bourdieu 1980, p. 88). In quanto *struttura strutturata e strutturante*, il concetto di habitus incarna il tentativo di riconciliare oggettivismo e soggettivismo. La dimensione *strutturante* dell'habitus conferisce all'agente sociale un potere costruttivo e classificatorio, un particolare modo di vedere (e di non vedere) e di percepire la realtà sociale. La componente *strutturata*, invece, richiama la natura socializzata dell'agente sociale, rompendo con l'idea scolastica di un soggetto trascendentale le cui azioni corrispondono in modo trasparente a fini o scopi intenzionalmente definiti. Fondamentale, nella prospettiva teorica bourdieusiana, è il riconoscimento che l'habitus si costituisca nel rapporto prolungato con condizioni di esistenza socialmente stratificate, che dipendono dalla storia delle posizioni occupate dagli agenti nello spazio sociale o, più precisamente, in alcune porzioni di quest'ultimo: i campi (Bourdieu 2011). Da ciò consegue che il modo considerato come quello "naturale" di percepire la realtà sociale sarebbe invece l'esito dell'incorporazione di determinate categorie mentali³³, per mezzo delle quali gli agenti stabiliscono il loro rapporto con il mondo sociale "secondo la categoria del 'possibile' (per noi) e dell' 'impossibile' (per noi)". Da questo punto di vista, il concetto di pratica per Bourdieu si riferisce anzitutto al rapporto degli agenti sociali con l'a-venire:

"Il senso pratico, necessità sociale divenuta natura, convertita in schemi motori e in automatismi corporei, è ciò che fa sì che le pratiche, in e tramite ciò che in esse resta oscuro agli occhi dei loro produttori e che tradisce i principi trans-soggettivi della loro produzione, siano sensate, cioè abitate da un senso comune. È perché gli agenti non sanno mai completamente ciò che fanno che ciò che fanno ha più senso di quanto essi sappiano."

(Bourdieu 1980, p. 107)

³³ Da ciò consegue, secondo Bourdieu, che una delle principali poste in gioco della lotta ideologica a proposito del mondo sociale consiste nell'imposizione di una visione legittima del mondo, nel misconoscimento della sua arbitrarietà.

Dunque, il senso pratico è una logica in sé, o meglio, una logica “priva di un controllo logico” poiché operante allo stato pratico. Bourdieu la definisce anche come una logica “povera ed economica”, poiché risponde a principi facilmente controllabili e maneggevoli. La scarsa intellegibilità della pratica a cui Bourdieu allude nel passaggio riportato non dipende, dunque, solo da limitazioni biologiche o dalla ridotta disponibilità d’informazioni a disposizione degli agenti sociali “nell’urgenza dell’azione”, ma anche dal fatto che la razionalità dell’agente è socialmente strutturata entro “i limiti di un sistema di categorie cui [la mente umana] deve la sua formazione”. Ciò nonostante, Bourdieu non esclude la possibilità che gli agenti rendano esplicito il proprio *modus operandi* attraverso un “ritorno riflessivo sull’azione stessa” (Bourdieu 1980, p. 142), specialmente nelle occasioni in cui non si verifica quella corrispondenza fra le condizioni di produzione e di attivazione dell’habitus e, di conseguenza, gli automatismi del senso pratico si rompono. Tuttavia, osserva Nicolini, “questa forma di riflessività resta sempre subordinata al perseguimento di un risultato pratico, nella misura in cui quest’ultimo investe la rappresentazione [della pratica] di un significato – qualcosa che non è accessibile agli studiosi non coinvolti –” (Nicolini 2013, p. 76, trad. mia). Riprenderò nei prossimi paragrafi il concetto di habitus, articolandolo rispetto ad alcune questioni specifiche.

Anthony Giddens condivide con Bourdieu l’ambizione di risolvere la relazione fra struttura sociale e agire individuale. Come notano Eriksen e Nielsen (2001), mentre Bourdieu ha sempre ricercato o dedotto la rilevanza dei suoi costrutti teorici nell’impiego empirico, il contributo di Giddens è rimasto essenzialmente di tipo speculativo. La sua teoria della strutturazione offre una visione ricorsiva della realtà sociale, secondo cui strutture sociali e attività umana si costituiscono vicendevolmente. Le strutture sociali, sotto forma di regole e di risorse, abilitano e insieme limitano l’attività umana che, attraverso un processo di *routinizzazione*, contribuisce a riprodurle. Con quest’ultimo concetto, Giddens si sforza di non attribuire una preminenza logica né all’azione volontaria dell’individuo, né alla determinazione delle strutture sociali. Rompendo con la visione dualistica secondo cui agenti e strutture esistono indipendentemente, il sociologo inglese ha proposto il concetto di “dualità della struttura” per rendere conto di come la società si realizzi in un senso processuale nella dimensione della pratica³⁴.

I lavori di Giddens e Bourdieu hanno contribuito a popolarizzare il concetto di pratica nelle scienze sociali sebbene, soprattutto nel caso del secondo, la nozione di pratica ha ricevuto una risonanza inferiore rispetto ad altri concetti come quello di habitus o di campo (Magaudda & Mora 2019, p. 2). Davide Nicolini, che insieme a Silvia Gherardi ha contribuito in modo significativo alla diffusione

³⁴ Un esempio ricorrente nel lavoro di Giddens per spiegare la “dualità della struttura” è quello del linguaggio

delle *practice theories* nella sociologia del lavoro e negli studi organizzativi, individua nella prasseologia di Giddens e di Bourdieu un punto di riferimento ineludibile per un'epistemologia sociale basata sulle pratiche. Schatzki e colleghi (Hui et al. 2016, p. 2) riconoscono il punto di contatto fra studiosi molto diversi nell'assunto giddensiano secondo cui le pratiche consistono in “insiemi organizzati di azioni, [...] che, legandosi [...] costituiscono complessi e costellazioni più ampi” (Giddens 1984, p. 2, trad. mia).

A partire dalle intuizioni di Giddens e Bourdieu, la cosiddetta seconda generazione di *practice scholars*, affermatasi negli ultimi trent'anni, si è prodigata in un ulteriore sforzo di teorizzazione, concentrandosi in particolare su due fronti. In primo luogo, in uno sforzo definitorio del concetto di pratica, volto a identificarne gli elementi costitutivi e a descriverne i tratti distintivi. Un primo importante contributo in tal senso è stato quello di Reckwitz, il quale attribuisce alla pratica una preminenza ontologica sull'agente, definendola come:

“A routinized type of behaviour which consists of several elements, interconnected to one other: forms of bodily activities, forms of mental activities, “things” and their use, a background knowledge in the form of understanding, know-how, states of emotion and motivational knowledge”.

(Reckwitz 2002, p. 249)

Da questa prospettiva, “il mondo sociale è innanzitutto popolato da diverse pratiche sociali”, eseguite e riprodotte da agenti che non sono né individui liberi e autonomi, né soggetti che si conformano automaticamente alle norme sociali. Se l'agente è il “portatore” della pratica, l'individuo – inteso come entità distinta –, costituisce il punto in cui le pratiche sociali si incrociano. Il modello proposto da Reckwitz introduce l'idea di un decentramento dell'agente sociale in favore del riconoscimento delle altre entità che danno forma alle pratiche. Nell'ultimo decennio, quest'idea è stata elaborata in particolare da Elizabeth Shove, insieme al team di ricercatori dell'Università di Lancaster. Nello schema semplificato proposto da Shove e colleghi, la pratica rappresenta l'interconnessione di tre elementi: significati, materiali (oggetti, infrastrutture, tecnologia e, non per ultimo, lo stesso corpo umano) e competenze (2012). Fondamentale, in questa elaborazione teorica, è il riconoscimento della doppia accezione di pratica, come entità e performance. La pratica come entità è una “connessione riconoscibile di elementi, [...] di cui si può parlare”. L'accezione di *practica-come-performance*, invece, si riferisce alla singola riproduzione della pratica. Questa dualità fra il concetto di *practica-come-entità* e *practica-come-performance* acquisisce una particolare rilevanza se letta in chiave dinamica. La trasformazione dei mattoni che definiscono la pratica come entità – materiali,

competenze e significati – costituisce di per sé una fonte primaria di cambiamento³⁵. L’accezione di pratica-come-performance, invece, chiarisce che la pratica come entità è un oggetto vuoto e solo provvisoriamente stabile, che necessita di essere riprodotto per persistere nel tempo. Nel modello di Shove, le pratiche competono fra loro per reclutare tempo, spazio e materiali – fra cui, appunto, i corpi dei praticanti – necessari per la loro riproduzione. Il successo o il fallimento di questo reclutamento contribuirebbe a spiegare le dinamiche attraverso cui le pratiche emergono o periscono, offrendo dunque una teoria del cambiamento sociale. Un terzo autore fondamentale nella teorizzazione del concetto di pratica è Theodore Schatzki. Filosofo di ispirazione wittgensteiniana, Schatzki ha sviluppato una delle più ricche e complesse versioni di teoria delle pratiche, contribuendo a definire il concetto di pratica come specifica unità di analisi, e non come campo generico dell’attività umana. Secondo Schatzki, una pratica è costituita da un nesso di azioni – “bodily doings and sayings” – unite per mezzo di quattro principali meccanismi organizzativi: practical understanding³⁶, rules, teleo-affective structure e general understanding (2000, pp. 56–57). Com’è evidente, la vivace elaborazione teorica degli ultimi due decenni ha dato vita a un nominalismo in cui non è sempre facile orientarsi. Anche al fine di agevolare il dialogo fra diverse definizioni del concetto di pratica, Gherardi ha suggerito di intendere la pratica come un “modo relativamente stabile nel tempo e socialmente riconosciuto, di ordinare elementi eterogenei in un set coerente” (Gherardi 2008, p. 36, enfasi aggiunta) piuttosto che come un “prodotto ordinato”. Dunque, come un’epistemologia piuttosto che come un fenomeno empirico (Gherardi 2016, p. 39).

Un altro fronte teorico su cui la seconda generazione di studiosi delle pratiche ha concentrato i propri sforzi ha a che fare con l’elaborazione di un’ontologia sociale coerente con l’idea di pratica. Schatzki ha proposto l’idea di “ontologia piatta” (Schatzki 2016), sostenendo che “il regno del sociale [sia] interamente disposto su un unico livello (o, piuttosto, nessun livello)”. Da questa prospettiva, non esistono forze esterne – come le classi sociali, i discorsi, il mercato, lo stato, etc. – che strutturano le interazioni sociali quotidiane. I fenomeni sociali – l’apprendimento, il cambiamento, il potere, etc. – non esistono al di fuori del regime delle pratiche, ma “traspaiono” attraverso di esse. La teorizzazione di un’ontologia piatta mira al superamento di differenze di scala delle scienze sociali stesse – vedi la distinzione fra micro- e macrosociologia. Per gli autori che abbracciano un’ontologia piatta, “l’idea

³⁵ Fra i vari esempi utilizzati per dar conto della dinamica interna alla pratica, Shove e colleghi (2012) mostrano l’evoluzione storica della pratica di guida sotto la lente dell’innovazione tecnologica, soffermandosi sulla diffusione dei primi motori a combustione negli Stati Uniti alla fine dell’800. Nonostante questi fossero di più facile utilizzo rispetto ai veicoli a vapore, erano anche molto più inclini a rompersi. Di conseguenza, lo statuto materiale della pratica non richiedeva solo competenze legate alla guida in senso stretto, ma anche competenze di riparazione, proiettando l’immagine – il significato – del guidatore come “buon meccanico”.

³⁶ Per un approfondimento sulle differenze fra senso pratico e practical understanding rimando a Schatzki (1997, 2001, pp. 58–59)

di *grandi fenomeni* si riferisce a questioni che sono altamente ramificate nel tempo e nello spazio e per questo difficili da afferrare e rappresentare”³⁷ (Nicolini 2016, p. 100 trad. mia). Da questo punto di vista, i cosiddetti fenomeni macro sarebbero l’esito di pratiche interconnesse che emergono da, e traspirano attraverso, quello che Schatzki definisce il “plenum of practices” (Schatzki 2019). Anche in questo caso, l’elaborazione teorica si è tradotta in un vivace nominalismo, non sempre di facile traduzione empirica. Schatzki distingue fra “bundle”, “complex” e “costellazioni” di pratiche in base all’estensione e al numero di pratiche coinvolte:

“A bundle is a set of linked practices and arrangements. A constellation is a set of linked bundles...the kinds of link that exist among bundles are the kinds of link that connect practices and arrangements. A constellation, consequently, is just a larger and possibly more complex bundle, a larger and possibly more complex linkage of practices and arrangements”

(Schatzki 2011, p.8)

Su una falsariga simile, Gherardi ha evocato l’immagine del “tessuto” o della “rete”, enfatizzando la natura interconnessa delle pratiche; Kemmis (2019) ha utilizzato la nozione di “architettura della pratica” sottolineando come le pratiche siano ecologicamente dipendenti le une dalle altre.

Come si può notare da questa ricostruzione sintetica, le differenze fra i vari approcci sono di natura teorica oltre che nominalistica. Al di là della classificazione generazionale degli studiosi che hanno animato il dibattito, Alkemeyer e Buschmann sostengono che la discussione teorica sulle pratiche operi ancora nel quadro di alternative familiari, secondo cui o “le strutture sociali *costituiscono* l’azione sociale e i suoi attori, oppure *sono costituite* da attività entro i limiti dell’agency [degli attori]” (2016, p. 8: trad. mia, enfasi aggiunta). La prima alternativa fa riferimento alla prospettiva di Schatzki e Shove, che tende a privilegiare la natura pre-strutturata delle pratiche, riducendo i partecipanti a “mere variabili dipendenti che sostengono l’azione routinaria” (ibid.). Quest’ultimo aspetto è particolarmente accentuato dall’approccio di Shove, in cui a corpi e oggetti viene assegnato lo stesso statuto ontologico di “materiali”³⁸. La seconda alternativa – che collima con l’approccio di ispirazione

³⁷ Per questo, sostiene l’autore, l’ascrizione dello speciale statuto ontologico di “large-social-phenomena” deriverebbe dalla frustrazione dei ricercatori verso oggetti epistemici difficili da rappresentare. Per tradurre empiricamente queste premesse, Nicolini ha delineato un framework teorico e metodologico utile a studiare e rappresentare pratiche lavorative complesse, noto come “Zooming in and Zooming out” (Nicolini 2009a,b)

³⁸ Il ruolo del corpo è uno degli aspetti più controversi all’interno delle teorie delle pratiche. Mentre nella prospettiva di Shove (Shove 2016; Shove et al. 2012) il corpo si dissolve nella sfera della materialità – radicalizzando agli estremi l’idea di pratica quale entità ontologica “carried by agents” (Reckwitz 2002, p. 256) –, gli approcci di ispirazione fenomenologica ed etnometodologica dedicano ampio spazio alla corporeità e ai processi di incorporazione. Quella di Schatzki è probabilmente una terza via, poiché classifica il corpo come entità materiale per via delle sue proprietà chimico-fisiche (Schatzki 2010, p. 135) ma, in linea con un approccio marcatamente umanista, distingue nettamente fra agency umana e materiale in riferimento alla pratica. Come approfondirò nel paragrafo 3.4, in tema di corporeità il presente lavoro si posiziona in maniera critica rispetto all’approccio di Shove. Mi limito qui a sottolineare, come osserva de

etnometodologica di Gherardi (Gherardi 2008, 2019; Strati 2003) – privilegia una visione di pratica come “contingent accomplishment”, in cui i partecipanti sono considerati “attori autonomi con un bagaglio di conoscenze pratiche che permettono loro di affrontare la contingenza della pratica in modo abile e creativo” (Alkemeyer & Buschmann 2016, p. 8 trad. mia). Secondo Alkemeyer e Buschmann, ciò che accomuna entrambe le cornici teoriche – sia che dissolvano il ruolo degli agenti sociali, sia che presuppongano la capacità dei partecipanti di riprodurre la pratica – è il fatto di trascurare il tema relativo a come le capacità degli agenti si formino per mezzo della partecipazione (2016, p. 21). Ovvero, il modo in cui gli agenti diventano “attori competenti” (ibid., p.8). Un graduale disinteresse verso la posizione degli agenti sociali è stato evidenziato anche da Rebughini, secondo la quale, negli approcci prasseologici contemporanei, “gli individui diventano «veicoli» di pratiche, ormai de-soggettivizzate” (Rebughini 2019, p. 464). In questo, la sociologa individua un elemento di rottura con la visione prasseologica Bourdieu, “interessato alla tacita conoscenza – la dotta ignoranza – che va a sedimentarsi attraverso pratiche guidate e vincolate a un contesto sociale dato, precedente e predisponente la pratica stessa” (ibid.),

Nonostante “there is no such a thing as a *unified* practice theory” (Nicolini 2013, p. 8, enfasi aggiunta), come osserva Davide Nicolini, questo studio si propone di valorizzare le differenze fra le diverse prospettive teoriche finora evocate, piuttosto che professare fedeltà ad un approccio specifico. A partire dai punti in comune menzionati all’inizio di questo paragrafo e dai temi evocati alla fine del capitolo precedente, nei prossimi paragrafi cercherò di abbracciare il “toolkit approach” suggerito da Nicolini al fine di individuare un framework interpretativo che possa migliorare la comprensione dell’oggetto di questo studio. Pur mantenendo una prospettiva basata sulla pratica, cercherò di preservare un’attenzione verso il ruolo – e le differenze – degli agenti sociali quali soggetti incarnati “storicamente, socialmente e culturalmente” (Alkemeyer & Buschmann 2016, p. 23), integrando alcuni concetti cardine dell’approccio disposizionale bourdieusiano – in particolare, quelli di habitus e di capitale informazionale – con le influenze provenienti dagli approcci teorici dei cosiddetti studiosi di seconda generazione.

Prima di proseguire questa riflessione, è opportuno fare una considerazione analitica. Una delle più annose questioni connesse al concetto di pratica come oggetto di studio riguarda l’individuazione dei suoi confini esterni. Una volta decentrati l’agente o l’istituzione, infatti, diventa problematico

Benedittis (2019, p. 137), che uno dei limiti di un approccio semplificato come quello proposto dalla sociologa inglese sia quello di sovrapporre entità che possiedono una memoria ad altre che non ne hanno. La diffusione di tecnologie machine-learning, di cui gli algoritmi costituiscono un esempio emblematico, problematizza questa osservazione ed apre a un’interessante revisione teorica dei concetti di materialità e corporeità. Non credo, tuttavia, che questa riflessione possa trovare beneficio nella liquidazione a-prioristica di ciò che li distingue. Credo, al contrario, che sia fortemente dipendente dal caso e dal materiale specifico in oggetto.

individuare cosa cade dentro – e cosa resta fuori – il perimetro d’indagine del ricercatore. Shove e colleghi, ad esempio, suggeriscono di prendere come pratica "tutto ciò che i praticanti stessi considerano tale" (Shove et al. 2012, p. 121). Personalmente, condivido la posizione di Tosoni e Turrini, secondo i quali questo dilemma non può che trovare una risposta empirica (2018, p. 286), e dipende essenzialmente dal caso di studio e dagli interrogativi di ricerca. Come ho sottolineato nel paragrafo precedente, l’obiettivo conoscitivo di questa ricerca è, in primo luogo, quello di studiare la genesi di una occupazione. Poiché il lavoro del rider rappresenta un anello del processo necessario per realizzare la consegna di un prodotto a domicilio, sarà importante esaminare le connessioni (Shove et al. 2012) fra questa pratica lavorativa e quelle degli altri agenti sociali coinvolti direttamente – utenti/consumatori, ristoranti, staff della piattaforma, piattaforme e algoritmi –, o meno – clienti dei ristoranti; forze dell’ordine; veicoli privati, mezzi pubblici e pedoni. Tuttavia, coerentemente con l’approccio occupazionale tratteggiato nel paragrafo precedente, il mio focus analitico rimarrà circoscritto sulla pratica dell’agente sociale rider, del quale mi sforzerò di cogliere il punto di vista o, nei termini di Harper (1987, traduzione mia), “la realtà per come [egli] ne fa esperienza”. Ad esempio, quando verranno descritti i momenti in cui il coordinamento della piattaforma si inceppa, lo si farà dal punto di vista dei fattorini, illustrando cosa quella situazione richiede loro di (saper) fare.

Nei prossimi paragrafi, metterò a fuoco due dimensioni dirimenti per questo studio e per la letteratura teorica a cui si sta facendo riferimento: l’apprendimento e la materialità. L’affondo su questi due temi mi consentirà di argomentare ulteriormente la posizione di questo studio nel “grande mare delle teoria delle pratiche” (Nicolini 2013, p. 10) rispetto all’utilizzo di alcuni concetti, il cui impiego generico rischierebbe di generare ambiguità.

2. L’apprendimento

2.1.L’apprendimento situato

Negli ultimi trent’anni, gli studi sull’apprendimento nei contesti organizzativi hanno contribuito in maniera decisiva ad alimentare il *practice turn* nell’ambito degli organization studies, della sociologia del lavoro e, in generale, delle scienze sociali. Come ho già sottolineato nel primo paragrafo, questo filone di studi si ispira al paradigma dell’azione situata³⁹ e agli studi etnografici sull’apprendimento

³⁹ Bruni e Gherardi riconducono la nascita dell’“azione situata” quale prospettiva di analisi del lavoro alla pubblicazione, nel 1994, di un numero speciale della rivista francese *Sociologie du travail*, curato da Anni Borzeix, e dedicato al tema “Lavoro e Conoscenza”

organizzativo (Lave & Wenger 1991; Wenger 2006). Bruni e Gherardi (2007) sottolineano che studiare le pratiche lavorative implica soprattutto uno spostamento dall'analisi del lavoro come momento produttivo al lavoro come "momento riproduttivo della società e dei rapporti sociali", coerente con le premesse del presente studio. Da questo presupposto derivano alcune conseguenze basilari. In primis, assumere le pratiche lavorative – intese come insieme di attività e di corsi d'azione socialmente riconoscibili – come unità d'analisi vuol dire studiare il lavoro nella sua quotidianità, per come viene riprodotto giorno dopo giorno. In secondo luogo, lo studio delle pratiche lavorative rimarca l'importanza del contesto in cui si svolgono, nella sua dimensione storica, materiale e relazionale, e suggerisce l'adozione di metodi etnografici. Infine, studiare il lavoro come momento riproduttivo significa intenderlo come una *skilled performance*. Ovvero, come un insieme di attività che segue un copione che deriva dalle proprie condizioni di praticabilità, "ma la cui interpretazione è situata" nel contesto in cui queste attività vengono portate concretamente a termine dagli agenti sociali. È soprattutto in quest'ultimo aspetto che si fonda il presupposto dell'analisi del lavoro come "attività conoscitiva pratica" (Bruni & Gherardi 2007, p. 24)⁴⁰. Infatti, se l'obiettivo è comprendere *come* le attività lavorative vengono portate a termine, è cruciale interrogarsi sulla natura della conoscenza necessaria per farlo, nonché sulle modalità di acquisizione e di trasmissione di questo sapere. Da questi presupposti derivano una serie di considerazioni teoriche e di interessi analitici che cercherò di illustrare in seguito.

2.2. Praticare, e conoscere

Come osserva Nicolini, gli studiosi delle pratiche che hanno preso in esame i processi di apprendimento hanno contribuito a sostituire il tradizionale modello epistemico rappresentazionale con un'idea di conoscenza performativa secondo la quale "conoscere è qualcosa che si fa (e che siamo)". La preminenza ontologica della pratica sulla conoscenza contribuisce a connotare il concetto di pratica in modo distinto rispetto a quello di "azione" o di "condotta" individuale. Infatti, elabora il sociologo:

"la natura significativa, propositiva e coerente della condotta umana deriva dalla partecipazione a tale nesso di pratiche e non dal nesso di regole, obiettivi e contenuti mentali, come nella tradizionale visione razionalista e

⁴⁰ Come osserva Bruni (2005), la diffusione di tecnologia ha contribuito ad accrescere la quantità di conoscenza richiesta nel lavoro, ridefinendone i canoni. Secondo lo stesso autore e Silvia Gherardi, queste trasformazioni avrebbero anche contribuito a rinnovare l'interesse accademico per il lavoro come attività situata (Bruni, Gherardi 2007, p.23).

funzionalista. Le pratiche [...] non sono [...] solo mere descrizioni di ciò che le persone fanno; sono attività che producono significato, identità e ordine”.

(Nicolini 2011, p. 602 trad. mia)

Prendendo in rassegna la letteratura sull'apprendimento nei contesti organizzativi, Nicolini (2011) ha individuato tre modi principali di ri-concettualizzare il rapporto logico fra pratica e conoscenza. Il primo, esemplificato dai lavori di Lave e Wenger, postula una relazione di contenimento fra pratica e conoscenza, tale per cui quest'ultima si collocherebbe nelle relazioni fra partecipanti all'interno di “comunità di pratica” (Brown & Duguid 1991; Wenger 2006), “reti di pratica” (Brown & Duguid 2002) o “comunità di conoscenza” (Lindkvist 2005). Il secondo, ispirandosi alla structuration theory giddensiana, si concentra sulla mutua dipendenza e sulla ricorsività fra conoscenza e pratica. Il terzo postula una relazione ancor più radicale, presupponendo la completa equivalenza ontologica fra pratica e conoscenza (vedi, ad esempio: Gherardi & Nicolini 2002; Lave 1988; Orlikowski 2002). Abbracciando quest'ultima prospettiva, Nicolini ha proposto di intendere le pratiche come un “sito di conoscenza” (2011, p. 604), mutuando da Schatzki (2002, 2005) il concetto di “sito” per rendere conto della stretta dipendenza fra la conoscenza e il contesto in cui la pratica viene prodotta e riprodotta. In primo luogo, il concetto di sito suggerisce che i fenomeni sociali hanno una propria collocazione in senso spaziale, ma anche storico. Ovvero, esistono in relazione ad altri eventi o fenomeni, “in un campo di interessi organizzati” (Nicolini 2011, p. 604). In secondo luogo, il concetto di sito si differenzia dalla tradizionale idea di contesto, inteso come mero sfondo, passivo e circostante il fenomeno in oggetto. Non mi dilungherò, in questa sede, nell'approfondire le diversità fra questi approcci. Al contrario, intendo sottolineare ciò che li accomuna, ovvero l'idea che la conoscenza – organizzativa, professionale, etc. – non costituisca un'entità statica, stabile e distinta dalla pratica, ma ne sia parte integrante. In tal senso, Silvia Gherardi ha proposto i concetti di “lavoro come sapere pratico” (Bruni & Gherardi 2007, p. 37) o di “knowing-in-practice” (Gherardi 2001, p. 134), enfatizzando l'idea di conoscenza “come attività, piuttosto che come oggetto” che si realizza e si riproduce attraverso la partecipazione. Anche in questo caso, è evidente come l'approccio basato sulle pratiche punti al superamento di un pensiero dualistico, riportando l'origine dei fenomeni sociali sul piano immanente delle pratiche. In particolare, il concetto di knowing-in-practice mira ad “osservare la conoscenza nel suo svolgersi e descriverla empiricamente senza ricorrere a concetti come l'intenzionalità degli attori [...] e senza dover fare affidamento su ciò che [...] dicono”⁴¹ (Gherardi 2019, p. 23: trad. mia). Conoscere-nella-pratica è un processo collettivo e situato, mediato “dalle

⁴¹ Da ciò si evince anche l'orientamento etnografico degli studi sull'apprendimento pratico

interazioni fra le persone e dall'infrastruttura materiale" (Gherardi 2008, p. 523). Da ciò deriva anche una netta predilezione, negli studi sull'apprendimento situato, verso l'impiego di approcci etnografici.

Come molte delle cornici teoriche che esprimono il proprio fascino nella rottura di schemi di pensiero tradizionali, anche l'idea di apprendimento-in-pratica non è esente dal rischio di una limitata applicabilità empirica. Una conseguenza problematica di questa prospettiva teorica è, ad esempio, la dispersione analitica del concetto di apprendimento (Nicolini 2011, p. 604) che complica la possibilità di trovare i *loci* in cui, effettivamente, si impara. Come osservano Alkemeyer & Buschmann, infatti, "l'apprendimento non ha confini [...] poiché avviene in forme esplicitamente educative [...] così come nei giochi, nei rituali o nelle competizioni e persino nella "pedagogia implicita" (Bourdieu & Passeron 1972) della vita quotidiana" (2016, p. 12: trad. mia). D'altronde, la traduzione dell'idea di apprendimento quale elemento costitutivo delle pratiche sociali in un approccio analitico è il presupposto alla base della riflessione di Lave e Wenger sull'apprendimento situato, che mi appresto ad illustrare.

2.3. Partecipare, apprendere, divenire

La teoria dell'apprendimento situato viene sviluppata da Jean Lave ed Etienne Wenger nell'ambito di una rivisitazione concettuale del processo di apprendimento, e porta in nuce la prospettiva epistemologica discussa nel paragrafo precedente. In realtà, pur dando nome al libro più noto dei due ricercatori dell'Institute for Research on Learning di Palo Alto, la nozione di *situated learning* non rende del tutto giustizia alla sua profondità concettuale. Secondo Lave e Wenger, infatti, l'apprendimento "non è semplicemente situato nella pratica – come se fosse un processo che si può reificare liberamente da collocare da qualche parte. [Ma è] [...] parte integrante della pratica sociale nel mondo" (Lave & Wenger 2006, p. 35, trad. mia). Per chiarire meglio il rapporto fra pratica e apprendimento, Lave e Wenger hanno elaborato l'idea di "partecipazione periferica legittima" (LPP⁴²). Il termine "partecipazione" esprime che l'apprendimento, lontano dall'essere un processo meramente cognitivo di trasferimento di conoscenza, ha luogo attraverso l'interazione con gli altri, nel contesto di una pratica condivisa che gli autori definiscono *comunità di pratica*. Originariamente, il concetto di comunità di pratica è stato definito come "un insieme di relazioni tra persone, attività e mondo, con una durata nel tempo e in relazione tangenziale o di sovrapposizione con altre comunità di pratiche" (Lave e Wenger, 1991, p.98). In seguito, questo concetto è stato ripreso ed ampliato dallo

⁴² Legitimate peripheral participation

stesso Wenger (Wenger 2006) e da altri autori (Brown & Duguid 1991; Zucchermaglio 2000) provenienti da tradizioni diverse, provocando la dispersione semantica evidenziata da Gherardi (2009)⁴³. Gherardi ha realizzato un'utile genealogia del concetto di comunità di pratica (ibid.), osservandone le trasformazioni subite lungo la traiettoria percorsa in diverse sotto-discipline (antropologia, pedagogia, management, comunità virtuali, etc.), e mostrandone la fertilità a dispetto delle critiche ricevute da più parti. Uno dei principali bersagli delle critiche (Cohendet et al. 2004; Contu & Willmott 2003; Handley et al. 2006) verso il lavoro di Lave e Wenger ha riguardato l'impiego della nozione di comunità al fine di rappresentare le relazioni fra persone, basate sulla condivisione di una pratica sociale⁴⁴. Contu e Willmott hanno criticato l'approccio di Lave e Wenger per non aver enfatizzato la diseguale distribuzione di potere che struttura le relazioni fra praticanti⁴⁵, riducendo l'idea di "situatedness" alla contingenza dell'azione situata, e ignorando che le pratiche "sono integrate (*embedded*) nella storia e nel linguaggio" (2003, p. 287) e nelle relazioni di potere che strutturano gli interessi dei vari attori coinvolti⁴⁶. Per ovviare all'ambiguità del concetto di comunità di pratica, Silvia Gherardi ha suggerito di invertire l'ordine dei due termini, enfatizzando che sono le pratiche a far emergere un soggetto collettivo, piuttosto che assumere l'esistenza indipendente di quest'ultimo (Gherardi 2009). Ad ogni modo, il dibattito sul concetto di comunità di pratica non scalfisce l'importanza teorica e la rilevanza euristica della proposta di Lave e Wenger e, in particolare, del concetto di LPP. Oltre all'idea di apprendimento quale fenomeno emergente dalla partecipazione, il contributo più significativo di questo approccio consiste nell'aver inteso la partecipazione come un processo di formazione identitaria dei partecipanti; nell'aver associato i processi di apprendimento e l'appartenenza identitaria, identificando nel primo una preconditione della seconda (Lave & Wenger 1991, p. 53). Come affermano Lave e Wenger, infatti:

"L'apprendere implica il divenire una persona diversa in relazione alle possibilità aperte da questi sistemi di relazioni. Ignorare questo aspetto dell'apprendimento significa trascurare il fatto che l'apprendimento comporta la costruzione di identità."

⁴³ Peralto, Gherardi osserva correttamente che la salienza del concetto di comunità di pratica si debba più ai suoi commentatori che all'enfasi attribuitagli originariamente da Lave e Wenger (Gherardi 2009, p. 516). In effetti, in "Situated Learning" il concetto di comunità di pratica è presentato "come una nozione intuitiva" (Lave & Wenger 1991, p. 42), destinato ad una trattazione più rigorosa successiva.

⁴⁴ Gherardi osserva che queste critiche dipendono da un'interpretazione del concetto di comunità "nel senso non problematico di posto armonioso e accogliente dove il conflitto non esiste, né è ammesso" (2009, p. 520), dipendente dal retaggio del concetto di "comunità" nella tradizione sociologica (Tönnies 2011)

⁴⁵ A testimonianza di ciò, gli autori hanno preso in esame il modo in cui il noto studio di Julian Orr sui tecnici di manutenzione delle stampanti è stato interpretato da Lave e Wenger (1991) e da Brown & Duguid (1991) per illustrare i processi di costruzione identitaria all'interno di una comunità professionale.

⁴⁶ Si noti come l'idea di situatedness di Contu e Willmott non sia distante dal concetto di *sito* proposto da Nicolini e discusso nel paragrafo precedente. Riprenderò questa critica all'approccio di Lave e Wenger nel tentativo di integrare alla visione omogenea della comunità di pratica il concetto di *habitus* di Bourdieu, come per altro suggerito dagli stessi Contu e Willmott (Contu & Willmott 2003, p. 287)

(ibid., trad. mia)

La partecipazione, dunque, non è solo un veicolo di apprendimento, ma anche di appartenenza. A tal proposito, l'aggettivo "legittimo" enfatizza che la condizione necessaria per apprendere è essere riconosciuti dagli altri "stakeholder" della pratica come un partecipante competente. Ciò non significa che esistano partecipanti illegittimi poiché, come Lave e Wenger si sforzano di sottolineare, "la forma assunta dalla legittimità della partecipazione è una caratteristica definitoria dei modi di appartenere" (1991, p.35, trad. mia). Il termine "periferico", invece, denota il percorso che il novizio deve seguire al fine di ottenere questo riconoscimento, oltre che la stima dei partecipanti più esperti. La perifericità della partecipazione indica la posizione a partire dalla quale un individuo partecipa alla comunità di pratica e serve, nelle intenzioni dei due autori, a restituire la diversità delle relazioni coinvolte "nelle varie forme di appartenenza alla comunità". L'idea di perifericità ammette l'esistenza di una forma di "partecipazione piena", intesa come "ciò verso cui tende la partecipazione periferica", ovvero ciò che "la partecipazione parziale non è, o non è ancora" (ibid. 37). In particolare, l'idea di perifericità della partecipazione allude al fatto che l'apprendimento di una pratica è un processo sociale e strutturato, in cui le traiettorie di partecipazione si differenziano in base alla posizione occupata dai partecipanti, ognuna delle quali include un diverso grado di potere e di influenza (Nicolini 2013). Questa visione della partecipazione ad una comunità di pratica individua nella dialettica fra diverse generazioni di partecipanti la principale fonte di conflitto – oltre che di cambiamento – delle pratiche sociali. Come affermano Lave e Wenger:

"I nuovi arrivati sono presi in un dilemma. Da un lato, hanno bisogno di impegnarsi in una pratica esistente, che si è sviluppata nel tempo: per comprenderla, per parteciparvi e per diventare partecipanti pieni della comunità a cui la pratica fa riferimento. Dall'altro lato hanno un interesse nel suo sviluppo mentre iniziano a stabilire la loro identità nel suo futuro"

(Lave & Wenger 1991, p. 53 trad. mia)

Diversi commentatori hanno criticato la limitatezza di questa visione processuale. Nicolini, ad esempio, ha registrato una maggiore propensione della teoria wengeriana a spiegare la persistenza piuttosto che il cambiamento. Nell'idea di LPP, quest'ultimo viene interpretato essenzialmente come "il risultato incrementale della riproduzione imperfetta e del micro-conflitto inerente alla relazione fra generazioni" (Nicolini 2013, p. 85). Come già osservato rispetto al concetto di comunità di pratica, l'idea di LPP è stata criticata per aver ignorato i conflitti risultanti "dalla molteplicità di prospettive, dalla polifonia e dalla differenziazione" (Alkemeyer & Buschmann 2016, p. 14) che, come osserva Warde (2005), caratterizzano ogni pratica sociale. In altri termini, il concetto di LPP è stato ritenuto

inadeguato per cogliere la simultaneità di prospettive diverse interne alla pratica, trascurando la possibilità che la pratica riproduca “dissonanza piuttosto che un canone comune” (Gherardi & Nicolini 2002, p. 429 trad. mia). Nel caso di questo studio, si tratta di una limitazione piuttosto significativa. Come ho osservato nel primo capitolo, l’occupazione del rider è una pratica priva di una forma standardizzata, povera di contesti di apprendimento espliciti, di maestri legittimi e di gradi stabili, e tende a intercettare traiettorie biografiche eterogenee. Questa indeterminatezza è ulteriormente acuita, come hanno osservato Stark e Pais (2020) in riferimento all’economia di piattaforma nel suo complesso, dal fatto che dispositivi di rating e ranking producono gerarchie contingenti, ma difficilmente si traducono in gradi o classi stabili e visibili. Riconoscere la simultanea molteplicità delle prospettive dei partecipanti consente di relativizzare la stessa ratio secondo cui una forma viene identificata come “buona”, “corretta” o “giusta” (Alkemeyer & Buschmann 2016, p. 14). Come osservano Alkemeyer e Buschmann, infatti:

“Working on a shared object by no means inevitably produces consensus. Being ‘a much richer notion than mere rule following or rigid adherence to standard procedures’ (Hager et al. 2012, p. 28), the normativity of learning emerges as a contested product in the continuous process of self- and other-positioning and struggle in praxis. [...] Appropriateness emerges in praxis, understood as an ongoing attunement of different participants, which is likely to imply conflict and the potential to fail”

(ibid.)

Pur nei limiti evidenziati da Contu e Willmott, il concetto di LPP riconosce l’accesso diseguale alle risorse necessarie per partecipare. Ciò che non coglie in pieno, invece, è che la molteplicità di prospettive dei partecipanti non si risolve solo nel rapporto fra novizio ed esperto, ma sussiste anche fra partecipanti con un simile grado di esperienza. Ignorare questa simultaneità di prospettive impedisce di considerare la possibilità che co-esistano versioni di “partecipazione piena” alternative. Per sperare di cogliere le prospettive molteplici dei partecipanti, è necessario andare oltre una fotografia istantanea del loro posizionamento nella traiettoria lineare da novizio a esperto, considerando la più ampia traiettoria sociale percorsa dagli agenti sociali fino a quel punto, e le disposizioni acquisite nei diversi campi attraversati. In altri termini, per interrogarci sul processo di trasformazione di un novizio in un rider esperto, e chiederci che tipo di rider diventerà, bisognerà considerare i novizi stessi come agenti storici e incarnati (Bourdieu, 1998). Per questo, sarà utile integrare la prospettiva teorica delineata finora con l’approccio disposizionale di Bourdieu, articolando ulteriormente il concetto di habitus presentato nel paragrafo precedente. Prima di farlo, è opportuno fornire una breve digressione sui concetti di corpo e di incorporazione.

2.4. Breve digressione sui concetti di corpo e di incorporazione

Rimasto a lungo ai margini dell'indagine sociologica, il corpo ha acquisito una rilevanza teorica ed empirica a partire dagli anni Ottanta. Come ha osservato Chiara Bassetti (2010), inizialmente il corpo è stato inquadrato soprattutto come oggetto di studio, in corrispondenza di alcuni mutamenti sociali come l'influenza del femminismo (Butler 1993; Grosz 1994), l'invecchiamento demografico (Gilleard & Higgs 2000; Shilling 2003), il diffondersi di epidemie a livello mondiale e i progressi scientifico-tecnologici in campo medico e genetico, che hanno veicolato rappresentazioni del corpo come macchina, come ibrido o come cyborg (Haraway 1991). In un secondo momento, verso la metà degli anni Novanta, altri autori (Bendelow & Williams 1996, 2002; Crossley 2001) hanno cercato di "spostare l'attenzione sociologica dal corpo come oggetto d'indagine al corpo come soggetto pensante e agente" (Howson & Inglis 2001 in Bassetti 2010, p. 46), proponendo una "carnal sociology" (Wacquant 2005) che abbia come oggetto il rapporto biunivoco fra il corpo e le strutture sociali. Riferimento fondamentale di questo approccio è la fenomenologia di Merleau-Ponty, secondo il quale la percezione umana è intrinsecamente incorporata, poiché "noi siamo nel mondo attraverso il nostro corpo, e [...] percepiamo il mondo attraverso il corpo" (1962, p. 206). Essere un corpo, dunque, significa essere legati ad un certo mondo, ma anche che la percezione di questo mondo è incorporata. Questa ambiguità intrinseca del concetto di corpo si manifesta anche nella dualità fra corpo soggettivo ("corpo vissuto", attraverso il quale si fa esperienza pre-riflessivamente *ibid.*) e corpo oggettivo (osservato – e studiato – dagli altri) (Gherardi 2019, p. 80), che verrà ripresa da un punto di vista empirico nel quinto capitolo.

Il corpo occupa un ruolo centrale nelle teorie delle pratiche di ispirazione fenomenologica e interazionista (Gherardi 2019) che hanno rivolto un'attenzione precipua ai temi legati all'apprendimento. In generale, costituisce il concetto attraverso cui diverse versioni di teorie delle pratiche hanno cercato di risolvere il dualismo fra struttura e individuo (in particolare Bourdieu 1998) e quello fra mente e corpo (vedi Reckwitz 2002 sul concetto di *body-mind*). In particolare, la riflessione su corpo e incorporazione è volta a consolidare una prospettiva non-cognitivistica e non-razionalista della conoscenza. Come osservano Bruni e Gherardi, infatti, "la principale caratteristica del sapere pratico è l'essere eminentemente tacito e «sensibile», ossia il suo essere prodotto attraverso il corpo e conservato in esso" (2007, p. 103).] L'irriducibile esistenza corporea dell'essere-nel-mondo (Merleau-Ponty 1962) porta con sé due conseguenze significative per una teoria dell'apprendimento situato (Alkemeyer & Buschmann 2016, p. 15). La prima è che due partecipanti

non possono mai occupare la stessa posizione socio-materiale, il che legittima da un punto di vista logico l'esistenza simultanea di prospettive molteplici sulla pratica. La seconda si riferisce al fatto che le persone agiscono e imparano sia *per mezzo dei* loro corpi che *in quanto* corpi. Ovvero, che il corpo è sia uno strumento di produzione di conoscenza⁴⁷ che un serbatoio in cui la conoscenza viene depositata. Intendere il corpo come strumento significa prestare attenzione al carattere preriflessivo della conoscenza che, citando Wacquant, "si acquisisce e si dispiega al di qua del linguaggio e della coscienza" (2002, p. 10). Antonio Strati ha parlato in tal senso di "conoscenza sensibile" (Strati 1999), riferendosi ad un tipo di conoscenza preriflessiva che passa attraverso le facoltà percettive (dunque attraverso i sensi), e che risulta difficilmente formalizzabile o verbalizzabile. Nel manuale "How to conduct a practice-based research", Gherardi ha specificato che la conoscenza sensibile ha la caratteristica di "evadere la descrizione logico-analitica e la formalizzazione scientifica, ed è meglio compresa in modo evocativo e metaforico" (2019 p. 60 trad. mia). Nello stesso testo, al quale rimando per un approfondimento sul tema, Gherardi cita alcuni studi empirici sull'apprendimento per mezzo di facoltà sensoriali, come tatto (Strati 2007), udito (Cook & Yanow 1993), vista (Goodwin 1994) e olfatto (Teil 1998)⁴⁸.

Il carattere preriflessivo del sapere incorporato caratterizza anche il concetto bourdieusiano di senso pratico discusso in precedenza, inteso come "ciò che permette di agire come si deve [...] senza porre né rispettare un "si deve" [...], una regola di condotta" (Bourdieu 1998, p. 146), consentendo all'agente sociale di "costruire la situazione come un insieme dotato di senso" (ibid.). Il concetto di senso pratico concilia, processualmente, le due accezioni di corpo come strumento e deposito di conoscenza. Nella prima accezione, il senso pratico è uno schema di comprensione della realtà, consente di operare "atti di conoscenza pratica, fondata sull'individuazione e sul riconoscimento degli stimoli condizionali e convenzionali cui sono predisposti a reagire" (ibid.). Nella seconda accezione, il senso pratico attualizza disposizioni e capacità che sono state a loro volta incorporate. È un "senso del gioco", in quanto "prodotto dell'esperienza del gioco" (Bourdieu 1980, p. 103). Dunque, è prima di tutto storia incorporata che, attraverso la mediazione del corpo, si esprime nella pratica. Ne consegue che l'aura di naturalità che circonda i gesti corporei più banali è in realtà il frutto di quelle che Mauss – riferimento fondamentale per Bourdieu e, in generale, per gli studiosi che si sono interessati alla corporeità – definisce "tecniche del corpo" (Mauss 1936): ovvero la capacità del corpo di apprendere una tecnica e di assorbirla fino al punto da non riconoscerne più il carattere socio-culturale. Come osserva de Benedittis, anche i gesti più banali sono tutto fuorché naturali, ma ci

⁴⁷ Mauss osserva che "il primo e il più naturale strumento dell'uomo [...] oggetto tecnico e nello stesso tempo mezzo tecnico" (1936, p. 392)

⁴⁸ Inoltre, sottolinea che il sapere pratico è fortemente ancorato alla dimensione materiale delle pratiche sociali, come discuteremo nel prossimo paragrafo.

appaiono come tali “solo in seguito a un processo di disconoscimento dell’azione pedagogica che si è resa necessaria per naturalizzarli tramite l’apprendimento graduale, operato dall’esposizione della nostra corporeità al contesto socioculturale” (ibid. 130). E dunque che:

“La nostra pelle, i nostri sensi, i nostri nervi, la nostra stessa carne, sono elementi impressi di storia, riflettono un’abitudine propria di uno specifico contesto sociale e culturale, la agiscono in un atto che è 'efficace' perché è, al tempo stesso, un atto che discende dall’apprendimento”

(Pizza 2005 in de Benedittis, 2013, p. 130)

Rispetto ai presupposti teorici qui delineati, il contributo più importante di Bourdieu al concetto di incorporazione è stato quello di integrare la cornice filosofica della fenomenologia di Merleau-Ponty all’interno di una teoria dell’azione sociale strutturalmente situata (Tulle 2008, p.28). Ovvero, di abbandonare l’idea di corpo quale universale a-prioristico. Per concludere questo ragionamento, è fondamentale tornare sul concetto di habitus.

2.5. Incorporare la pratica

“Struttura strutturata e strutturante”, ma anche “sistema di disposizioni aperto, messo incessantemente a confronto con esperienze nuove e quindi da queste incessantemente modificato” (Bourdieu & Wacquant 1992, p.133) o principio generatore di pratiche “durevole, ma non immutabile”. Le tante definizioni di habitus proposte da Bourdieu – spesso accompagnate da metafore, come quella della “molla in attesa che la si faccia scattare” (ibid.) – hanno probabilmente contribuito a produrre una certa ambiguità interpretativa. Da un lato, come ho sottolineato in precedenza, l’habitus esibisce un’ambizione di sintesi del dualismo fra struttura e azione, secondo una visione processuale – e conflittuale – della società. Dall’altro, molti commentatori hanno criticato Bourdieu per aver contraddetto questa processualità, dando maggior risalto alle logiche di riproduzione degli habitus – e soprattutto della distribuzione delle forme di capitale all’interno dei campi sociali – che alle dinamiche di cambiamento. Sulla falsariga delle critiche rivolte all’idea di LPP, anche il concetto di habitus è stato criticato – ad esempio da Reckwitz – per “ridurre l’apprendimento ad un mero aggiustamento delle strutture mentali e corporee” (vedi Reckwitz 2012 in Alkemeyer & Buschmann 2016, p. 16) alle possibilità strutturate dello spazio sociale. Come sottolinea Wacquant, queste critiche hanno interpretato l’habitus come un concetto normativo, mancando di osservare che Bourdieu ha reintrodotto questa nozione in un senso denotativo, negli studi sull’Algeria coloniale, per evidenziare come “la *discordanza* esistente fra le capacità e le

propensioni culturali della gente e le esigenze del sistema sociale emergente” (Wacquant 2016, p. 69, trad. mia) stesse producendo rotture e sconvolgimento sociale. Gli studi etnologici di Bourdieu in Algeria dimostrano che “l’accomodamento anticipato dell’habitus alle condizioni oggettive è un *caso* particolare [...] che non va universalizzato” (Bourdieu 1998, p. 167). Oltre a riconoscere nella pratica gli scarti, le discordanze e i fallimenti derivanti da un mancato adattamento degli habitus alle esigenze dello spazio sociale, Bourdieu vi individua anche la fonte di trasformazione degli habitus:

“Gli habitus cambiano continuamente in funzione delle nuove esperienze. Le disposizioni sono sottoposte a una sorta di revisione permanente, che tuttavia non è mai radicale, in quanto si opera a partire dalle premesse istituite nello stato precedente. Le disposizioni si caratterizzano per una combinazione di costanza e di variazione che muta secondo gli individui e il loro grado di elasticità e di rigidità”

(Bourdieu 1998, p. 169)

In quanto nozione processuale, l’habitus invita a tener conto simultaneamente delle condizioni di esistenza incorporate nell’agente che apprende, e del potenziale trasformativo dell’esperienza. Ovvero, di com’egli costruisce le sue disposizioni verso la pratica, in rapporto alla sua posizione nello spazio sociale. È tuttavia innegabile che “la micro-logica di (tras)formazione dell’habitus attraverso l’apprendimento resti una scatola nera nel lavoro di Bourdieu” (Alkemeyer & Buschmann 2016, p. 17 trad. mia)⁴⁹.

L’allievo che ha meglio saputo cogliere l’accezione di habitus come “sistema di disposizioni aperto” è Loic Wacquant, il quale ne ha offerto una magistrale dimostrazione empirica nella nota ricerca sulla boxe nel ghetto nero di Chicago, dove ha illustrato i processi di fabbricazione dell’habitus pugilistico. Presupposto fondamentale di una teoria disposizionale dell’azione è che chiunque entri in una frazione specifica dello spazio sociale è a sua volta un agente socializzato, con disposizioni e risorse diseguali acquisite in altre arene sociali⁵⁰ – specie in età infantile, nella famiglia, a scuola, etc. – che *informano* le sue pratiche⁵¹. Nel Prologo di “Anima e Corpo”, ad esempio, lo stesso Wacquant ha evidenziato l’importanza che per lui ha rivestito il possesso di un piccolo capitale sportivo di partenza,

⁴⁹ Forse anche a causa di ragioni autobiografiche (Bourdieu 2005) e degli studi iniziali nell’Algeria coloniale (Bourdieu 2003), Bourdieu si è concentrato sulle esperienze negative legate a crisi strutturali o esistenziali – la colonizzazione, la disoccupazione, etc. – di agenti sociali dominati.

⁵⁰ Sulla stessa falsariga, in uno studio sulle pratiche esperte di degustazione di vino, de Benedittis ha mostrato come le disposizioni – sensoriali e cognitive – apprese nel corso della propria traiettoria sociale informino le pratiche di degustazione di agenti sociali con scarsa esperienza nel campo (de Benedittis 2019)

⁵¹ In Anima e Corpo, Wacquant si concentra maggiormente “sulle proprietà generiche dell’incarnazione pugilistica in quanto tale, trascurando le differenze tra i pugili per evidenziare il modo in cui essi acquisiscono e attivano il sistema di schemi di percezione, apprezzamento e azione caratteristici del loro mestiere” (Wacquant 2005, p. 454, traduzione mia). Oltre che dal suo interesse di studio, questa scelta dipende anche dall’omogeneità della realtà empirica che Wacquant si propone di studiare. Al contrario, il presente studio metterà a fuoco l’eterogeneità di pratiche e traiettorie sociali.

derivante dall'aver praticato diversi sport agonistici durante l'adolescenza (2002). Nel suo lavoro, Wacquant si è sforzato di mostrare che l'acquisizione di disposizioni è un processo continuo, che si verifica all'interno dei campi che gli agenti sociali attraversano lungo la propria traiettoria sociale. Non si tratta dunque di un processo meccanicistico, come sostengono molti commentatori. In risposta a queste critiche, già Bourdieu osservava che: "ciò che il nuovo entrante deve portare nel gioco non è tanto l'habitus che il gioco stesso esige, bensì un habitus praticamente compatibile e soprattutto malleabile e suscettibile di essere convertito in habitus conforme, insomma congruo e docile, cioè aperto alla possibilità di una ristrutturazione" (1998, p. 106). A tal proposito, Wacquant ha parlato del processo di "scaffolding" dell'habitus (2013) e, soprattutto, ha evidenziato la "multi-scalarità" di questo concetto (Wacquant 2014a, p.330), sottolineandone il valore empirico in risposta alle osservazioni di alcuni commentatori, secondo i quali l'habitus sarebbe divenuto un concetto "confuso e confondente" (Crossley 2014, p. 114) o analiticamente vago (Downey 2014)⁵². Wacquant classifica gli habitus rispetto ad un criterio di generalità, distinguendo fra habitus individuale – "il prodotto idiosincratico di una singola traiettoria sociale" (ibid. 330) –, ed habitus collettivo – prodotto di istituzioni, come la classe, il genere, l'etnia, le organizzazioni o i campi sociali –; e rispetto a un criterio temporale, distinguendo fra habitus primario – "l'insieme delle disposizioni che si acquisiscono nella prima infanzia, lentamente e impercettibilmente, attraverso l'osmosi familiare e l'immersione familiare" (Wacquant 2013, p.7) – e habitus secondario (terziario, quaternario, etc.), che si forma in relazione alle caratteristiche specifiche dello spazio sociale in cui (e di cui) l'agente fa esperienza (ibid.). Inoltre, un habitus può essere scomposto in tre dimensioni – cognitiva, conativa ed emotiva – tra loro intimamente connesse. L'innovazione teorica di Wacquant è radicata nel presupposto metodologico del suo studio, che consiste nel considerare l'habitus come strumento e oggetto di ricerca (Wacquant 2005, 2009) ponendo il proprio corpo, "la propria sensibilità e la propria intelligenza incarnate nel cuore dell'intreccio delle forze materiali e simboliche" (Wacquant 2002, p. 8) del cosmo sociale. In questo modo, Wacquant si è sforzato di "rendere conto antropologicamente di una pratica così intensamente corporea, di una cultura così profondamente cinetica, di un universo nel quale ciò che è più essenziale si trasmette, si acquisisce e si dispiega al di qua del linguaggio e della coscienza" (ibid., p.10). Ovvero, di illustrare in che modo un habitus acquisisce quelle "conoscenze tacite" o inespresse teorizzate già da Micheal Polanyi (1966).

L'impiego del concetto di habitus chiarisce in anticipo la visione processuale che, con Bourdieu, adotterò nel tentativo di definire cos'è, o meglio, cosa sta diventando, l'occupazione del rider. In un

⁵² Anche per ovviare questo tipo di ambiguità, Crossley ha suggerito di sostituire la nozione di habitus con quella di disposizioni, che lo stesso Bourdieu ha utilizzato diffusamente – intendendo l'habitus come "sistema di disposizioni" – così come lo ha fatto Wacquant, sostenendo le ragioni di una "teoria disposizionale dell'azione" (Wacquant 2014a, p. 332).

passaggio di Meditazioni Pascaliane, Bourdieu commenta il modo in cui l'habitus opera all'interno dello spazio sociale, riferendosi proprio alle nuove professioni – com'erano gli intermediari di cultura che aveva descritto ne *La Distinzione* (2001). Sostiene Bourdieu che “la dialettica fra le disposizioni e le posizioni raggiunge il massimo di trasparenza nel caso delle posizioni situate in zone d'incertezza dello spazio sociale, come le professioni ancora non ben definite [...] [le quali] lasciano ai loro occupanti la possibilità di definirle introducendovi la necessità incorporata che è costitutiva del loro habitus” (Bourdieu 1998, p. 165). L'approccio disposizionale sarà utile non solo per illustrare come si diventa un rider, ma anche per interrogarci sul “divenire” di questo mestiere in ragione di ciò che faranno i suoi occupanti, “o almeno quelli tra loro che, nelle lotte interne alla “professione” e nei confronti con le professioni vicine e concorrenti, riusciranno a imporre la definizione della professione più favorevole a ciò che essi sono” (ibid.).

2.6. Prima digressione sul concetto di capitale informazionale

Un altro importante contributo teorico del lavoro di Wacquant, a mio modo di vedere non sufficientemente messo in risalto, si riferisce al concetto bourdieusiano di capitale culturale. In generale, il concetto di capitale concretizza teoricamente il principale presupposto della teoria sociale bourdieusiana, sintetizzato in apertura del saggio *Forme di capitale*: “Il mondo sociale è storia accumulata” (Bourdieu 2015).

In generale, il capitale è il risultato dell'accumulazione del lavoro di agenti singoli o collettivi, che “rende possibile appropriarsi di energia sociale in forma di lavoro oggettivato o umano” (ibid. p.45). Il capitale accumulato dagli agenti funziona come *vis insita*, “una forza inscritta nell'oggettività delle cose, che fa sì che non tutto sia allo stesso modo possibile o impossibile” (Bourdieu 2015). La struttura della distribuzione di capitale è ciò determina la posizione degli agenti all'interno dello spazio sociale e dei campi in cui si divide, prefigurando il loro spazio di possibilità e le loro probabilità di successo. Fondamentale è riconoscere che i capitali esistono – e sono operazionalizzabili – soltanto in relazione a un campo specifico, all'interno del quale funzionano in qualità di risorse, o di *fiche* (ibid.), recuperando la metafora del gioco cara a Bourdieu. Caposaldo di una visione conflittuale della società, il concetto di capitale è stato articolato da Bourdieu in tre forme principali: capitale economico – direttamente convertibile in denaro, istituzionalizzato nella forma del diritto di proprietà – capitale culturale – convertibile a determinate condizioni in capitale economico, istituzionalizzato soprattutto nella forma di titoli scolastici – e capitale sociale – definito da obblighi e “relazioni” sociali (ibid.). Fra queste tre forme, quella più innovativa da un punto di vista euristico è senz'altro il capitale

culturale che, come sostiene Marco Santoro, costituisce uno strumento di rottura con la visione economicista di altre tradizioni sociologiche che hanno adottato la nozione di capitale, quella marxista in primis (Santoro 2015). Diversamente dagli altri due, il capitale culturale è a sua volta tripartito sotto forma di capitale incorporato, oggettivato e istituzionalizzato. Ciò che differenzia il capitale economico da quello culturale è innanzitutto la maggiore liquidità del primo, non comparabile alle forme di capitale culturale in tutte le sue specificazioni. Rispetto al capitale economico, infatti, “le condizioni sociali della trasmissione e dell’acquisizione di capitale culturale sono molto più nascoste” e arbitrarie. Nell’accumulazione di capitale culturale è insita una dimensione temporale imprescindibile, che non è altrettanto presente nel capitale economico – molto più esposto a trasformazioni improvvise, come nel caso estremo di vincita della lotteria –. Sia l’incorporazione che l’uso legittimo di capitale culturale, in sostanza, richiedono tempo. Questa caratteristica specifica del capitale culturale è tanto più visibile nella sua dimensione incorporata. Come sottolinea Bourdieu, il capitale culturale incorporato è indistinguibile dalla persona, “passa o muore con il suo possessore (quando questo perde la propria memoria, le proprie capacità biologiche, ecc.)” (2015, p.92). Mentre l’appropriazione di capitale culturale oggettivato – ad esempio, l’acquisto di arredi o di oggetti di valore – può dipendere dalla conversione di capitale economico, anche qualora sopraggiunta improvvisamente, l’appropriazione di capitale culturale incorporato – la capacità di scegliere gli oggetti, di usarli o di parlarne – richiede il possesso di capacità acquisite durevolmente⁵³. L’esempio dell’acquisto e dell’uso di oggetti di valore – simile a quelli proposti da Bourdieu nel campo artistico – esprime anche il diverso potenziale euristico dei due concetti di capitale culturale oggettivato e incorporato. Mentre il capitale culturale oggettivato esprime il possesso fisico e manifesto, più facilmente convertibile economicamente, il capitale culturale incorporato è da intendere come una risorsa che *informa* la pratica degli agenti sociali. Da questo punto di vista, è preferibile adottare la nozione di capitale informazionale, impiegata da Bourdieu nella sua produzione più tarda in alternativa al concetto di capitale culturale. L’aggettivo informazionale è preferibile per due ragioni. In primo luogo, consente di cogliere più agevolmente l’interdipendenza dialettica fra capitali e disposizioni, come anche Wacquant suggerisce in alcuni dei suoi scritti⁵⁴. Il parallelismo fra i concetti

⁵³ Non ci si riferisce solo all’impossibilità di convertire il capitale culturale incorporato in capitale economico, ma anche alla difficile conservazione del primo nella transizione fra campi sociali diversi. Wacquant, ad esempio, mostra come il pugile arrivi a considerare “il proprio corpo, e in particolare le mani, come il proprio capitale” (Wacquant 2002, p. 114), deposito di un sapere appreso lentamente e in maniera durevole. In questo senso, il capitale informazionale incorporato è a tutti gli effetti “lavoro accumulato” che funziona all’interno del cosmo sociale pugilistico, mentre trova scarse possibilità di informare con profitto altre pratiche professionali.

⁵⁴ Ad esempio, in un passaggio di “Homines in extremis: What Fighting Scholars Teach Us about Habitus” distingue fra i processi di acquisizione dell’habitus primario, in seno alla famiglia, e di quello accademico (o all’interno di altri campi), dove questo processo è tipicamente “più breve per durata, accelerato nel ritmo, ed esplicito nell’organizzazione” (Wacquant 2013, p. 7: trad. mia). Definisce questi due processi come “modi di acquisizione di cultura”, specificando

di capitale informazionale incorporato – che, come ogni forma di capitale, funziona solo in relazione ad un campo, o a una pratica – e di disposizioni fa luce su due aspetti importanti. In primo luogo, la relazionalità dell’habitus rispetto alla pratica in oggetto. Come vedremo nel prossimo paragrafo, l’apparato disposizionale di un habitus secondario – com’è quello del rider – si forma nel rapporto con la propria posizione nello spazio sociale della pratica – e dunque, anche nel rapporto con la propria dotazione di capitale informazionale. In secondo luogo, in virtù di un processo dialettico, le disposizioni incorporate orientano l’acquisizione di ulteriori risorse e conoscenze – dunque, di capitale informazionale – che evidentemente modificheranno la traiettoria di partecipazione dell’agente, e dunque anche la sua posizione nello spazio sociale della pratica – in questo caso, come vedremo, orientando traiettorie di carriera professionale. Un passaggio di Bourdieu sembra chiarire questo punto in modo piuttosto efficace:

“La sostituzione della nozione di capitale informazionale a quella di capitale culturale fa vedere in cosa questa informazione incorporata, oggettivata, che definisce il capitale culturale, sia una informazione allo stesso tempo strutturata e strutturante [...]: questo capitale d’informazioni [...] è in qualche modo stoccato, da una parte, nel cervello, nella memoria, nelle disposizioni corporee più generali e, dall’altra, nell’oggettività, sotto forma di cose o di istituzioni. Queste informazioni hanno la proprietà di strutturare ogni nuova informazione ricevuta, e, allo stesso tempo, il capitale informazionale funziona come un ‘codice’ che può essere incorporato o oggettivato, potendosi intendere la parola codice tanto in senso giuridico quanto linguistico”

(Bourdieu 2016, p. 366,367 trad. mia)

La seconda ragione per cui è preferibile l’uso del concetto di capitale informazionale riguarda la dispersione semantica del concetto di capitale culturale. Come osserva Santoro, infatti, il problema principale del concetto di capitale culturale è l’ambizione di coprire tante manifestazioni empiriche diverse, rischiando di risultare sovraccarico (Santoro 2015) e di richiedere al ricercatore un eccessivo lavoro analitico di operazionalizzazione. Se l’attributo “informazionale” non riduce l’estensione del concetto, di certo consente di aggirare l’ambiguità relativa all’uso del termine “culturale” in ambiti di ricerca diversi da quelli in cui è stato utilizzato maggiormente – la sociologia dell’educazione, dei consumi culturali, dell’arte, etc. –, dove la nozione stessa di cultura è investita di un significato più istituzionale. Nella prospettiva di trovare strade alternative all’uso canonico del concetto di capitale culturale, diversi studiosi si sono sforzati di definire forme di capitale specifico. Ad esempio,

come questi imprimano “indelebilmente il proprio rapporto con la cultura e il carattere del proprio capitale culturale, di cui l’habitus è *la forma incarnata*” (ibid.: enfasi aggiunta da me)

Thornton ha tratteggiato un “capitale sottoculturale” (1998), Sassatelli ha parlato di “capitale di consumo” (2007) e Magaudda di “capitale socio-tecnico” (2014)⁵⁵.

Riepilogando, si è osservato che l’apprendimento è un esito, e non un presupposto, della partecipazione; ha a che fare con la trasformazione identitaria dei partecipanti e con il riconoscimento sociale reciproco. Che, in quanto tale, la produzione di sapere è svincolata dai soli momenti espliciti di insegnamento, ma pervade generalmente tutti i contesti spazio-temporali in cui una pratica viene riprodotta. Che si tratta di un sapere pratico, incorporato attraverso le facoltà sensoriali e preriflessive del corpo, oltre che attraverso quelle cognitive. Infine, alla luce di quest’ultime considerazioni, ho osservato che la partecipazione ad una – comunità di – pratica non è omogenea, ma è socialmente stratificata, a partire dalla diversa posizione occupata dagli agenti sociali in termini di risorse e di prospettive. In questo senso, ho proposto di integrare la visione dell’apprendimento come “practical accomplishment” con l’approccio disposizionale di matrice bourdieusiana, reintroducendo la dimensione storicamente, socialmente e culturalmente incarnata degli agenti sociali. Ritengo che questo sincretismo teorico consenta di osservare i processi sociali attraverso cui norme pratiche e soggettività vengono prodotte e incorporate, assumendo le disposizioni degli agenti sociali come oggetto, ma anche veicolo, di cambiamento. Un ultimo passaggio del saggio di Alkemeyer e Buschmann è utile a sintetizzare in definitiva questa prospettiva:

“Learning can be conceived of as the successive acquisition and embodiment of a repertoire of heterogeneous dispositions or habits, understood as mutable potential (movements, skills, body techniques, preferences, desires, etc.) [...] For whatever happens in one practice could either be or become part of other practices elsewhere; [...] Dispositions and habits can be both picked up through and actualised by actions in different practices in diverse social domains with their particular material arrangements and infrastructures”

(Alkemeyer & Buschmann 2016, p. 18)

La dimensione materiale e infrastrutturale in cui è ancorato il senso pratico degli agenti sociali, trascurata in questo paragrafo, sarà al centro della riflessione del prossimo.

3. La materialità

⁵⁵ Sassatelli ha individuato un capitale specifico indipendente dallo status socioeconomico dei consumatori, così Magaudda ha trovato nel capitale socio-tecnico un’espedito per illustrare i processi di appropriazione tecnologica in modo parzialmente indipendente dal posizionamento degli agenti sulle tradizionali assi di reddito, istruzione e relazioni interpersonali

Anche in questo caso, è utile ricostruire il dibattito sulla materialità a partire dalla prospettiva relazionale che accomuna diverse versioni di teorie delle pratiche. Un approccio relazionale alla materialità suggerisce in primo luogo di spostare l'attenzione da oggetti, tecnologia e infrastrutture in quanto tali al loro ruolo all'interno di pratiche sociali. Ovvero, assumere che il ruolo e il significato di un oggetto cambi in funzione di come si posiziona all'interno della pratica che si intende studiare. Da questo punto di vista, è molto chiaro il contributo offerto da Elizabeth Shove, studiosa da sempre interessata al ruolo della materialità quale veicolo di riproduzione e di trasformazione negli studi sul consumo (vedi, ad esempio: Cass et al. 2018; Shove et al. 2014; Shove 2018). Shove ha proposto una classificazione tripartita della materialità in termini di dispositivi, risorse e infrastrutture, intendendoli come “i tre *ruoli* che gli oggetti possono assumere nella pratica” (Shove 2016, p. 156 enfasi originale, trad. mia).

“Some things are necessary for the conduct of a practice, but are not engaged with directly. I suggest these have an ‘infrastructural relation’ to practice. A second category includes things that are directly mobilised and actively manipulated. I count these as ‘devices’. Third, there are things which are used up or radically transformed in the course of practice and that figure as ‘resources’. This way of thinking about things is distinctively practice-centric. It is so that identical objects can have different roles and thus fall into different categories, depending on how they are positioned within and in relation to different practices”.

(ibid.)

Il beneficio di questo approccio è innanzitutto di carattere analitico. Se lo status degli oggetti cambia nella – e in funzione della – pratica, allora lo studio della materialità dipenderà anche da come vengono circoscritti i confini della pratica, quale oggetto di studio. In seguito, affrontando il tema relativo all'interazione fra rider e algoritmi, osserverò come cambia lo status della tecnologia qualora ci si focalizzi sul complessivo processo organizzativo per la realizzazione del pasto a domicilio, o sulla pratica lavorativa del rider, acquisendo rispettivamente il ruolo di infrastruttura o di risorsa.

Se la materialità occupa una posizione rilevante in tutte le versioni di teorie delle pratiche⁵⁶, il problema, osserva Gherardi, “è piuttosto capire se la materialità semplicemente medi le attività umane – come nelle human-centred theories – o sia costitutiva della pratica, come nelle teorie delle pratiche postumane” (Gherardi 2016, pp. 38–39, trad. mia). Uno degli elementi di divergenza fra approcci umanisti (Schatzki 2010) e post-umanisti (Gherardi 2016; Monteiro & Nicolini 2015) di teorie delle

⁵⁶ A parte qualche eccezione (in particolare, fra gli autori menzionati finora, Giddens, Lave e Wenger e, in misura minore Bourdieu come vedremo in questo paragrafo)

pratiche ha a che fare con il riconoscimento di un'agentività agli oggetti e alla materialità. Fra gli approcci umanisti, il contributo di Schatzki occupa un ruolo di primo piano:

“Today, practice theorists of many stripes acknowledge that nonhuman entities help constitute human sociality. Practices, as indicated, are generally construed as materially mediated nexuses of activity. In thinking thus, however, most practice theorists continue to focus on the human. They do not follow their posthumanist colleagues in (a) upholding something like Callon and Latour's (e.g., Callon 1986; Callon and Latour 1992) principle of symmetry, on which concepts hitherto reserved for humans —agency, intention, purpose, knowledge, voice, etc.—also apply to nonhumans. [...] —agency, intention, purpose, knowledge, voice, etc.—also apply to nonhumans [...] Humanist theorists might buy sufficiently into posthumanism to acknowledge that human agency both arises from bodily systems and is tied to ‘external’ arrangements of humans and nonhumans. According to them, however, these facts neither replace human agency with, nor fragment it into, the actions of these systems or arrangements.”

(Schatzki et al. 2000, p.20)

Nel corso del tempo, Schatzki ha elaborato ulteriormente la sua riflessione sulla dimensione materiale dei fenomeni sociali, trascurando la questione dell'agency e della sua frammentazione fra umani e non-umani, ma proponendo una visione della relazione fra materialità e pratiche di particolare interesse, che attribuisce alla prima un'esistenza distinta rispetto alle pratiche, rompendo in qualche modo con la stessa idea di pratica quale entità ontologicamente onnicomprensiva. Con la nozione di “material arrangement”, Schatzki (2010) intende la materialità come una dimensione intimamente connessa, ma concettualmente distinta dalle pratiche. Oltre a classificare il material arrangement in quattro tipi – umani⁵⁷, artefatti, organismi, elementi naturali – lo studioso ha individuato quattro relazioni possibili fra pratiche e material arrangement – causalità, prefigurazione, intelligibilità, e costituzione – che saranno particolarmente utili per descrivere il rapporto fra l'infrastruttura urbana e le pratiche lavorative dei rider.

L'approccio di Shove e del gruppo di ricercatori di Lancaster si differenzia da quello di Schatzki poiché assegna ad oggetti e materiali un ruolo costitutivo delle – e non distinto dalle – pratiche sociali. Pur essendo più sensibile alle teorie post-umaniste – basti pensare al ruolo assegnato al corpo in questo impianto teorico – neppure questo approccio è propriamente radicato nell'idea di simmetria fra agenti umani e non umani. Al contrario, si presta maggiormente all'analisi storica di come certe

⁵⁷ Rispetto alla prospettiva di Shove, Schatzki intende il corpo come un elemento materiale in ragione delle sue proprietà chimico-fisiche, nel senso di materia più che di materiale. Ma il suo framework interpretativo resta marcatamente umanista, come si è già avuto modo di osservare.

configurazioni di pratiche, certi modi di fare, cambiano e si riproducono in seguito all'innovazione materiale. Come osserva la stessa Shove:

“In developing these ideas we also take such effective configurations to be the primary objects of study. However, we do not concentrate exclusively on the context-specific processes involved in producing localized configurations of knowledge, meaning, materiality and action. Our approach consequently differs, in terms of theory and method, from those who undertake detailed ethnographies of situated practice (Hutchins 1993; Orlikowski 2002; Suchman 1987a). Since we are interested in the trajectories of practices-as-entities, as well as in the performances of which these are formed, we are interested in how the spatial and temporal reach of ‘working configurations’ is constituted and how it changes. For this we need to look beyond specific moments of integration”

(Shove et al. 2012, p. 11)

Gli oggetti costituiscono “elementi necessari di una pratica” anche nella versione di Reckwitz, secondo il quale *performare* una pratica consiste molto spesso nell’“usare cose particolari in un certo modo” (2002, p. 252, trad. mia). Tuttavia, come ha osservato Janine Morley, parlare di “cose e del loro uso” o di “things handled” significa continuare a concettualizzare i materiali come “strumenti” utilizzati dalle persone nelle loro pratiche (Morley 2016, p.83).

Di questo stesso avviso è anche Silvia Gherardi, fra le più note esponenti di teorie delle pratiche post-umaniste. Quest’ultime si ispirano in particolare alle idee di Latour e alla simmetria fra agenti umani e non umani alla base dell’actor-network-theory, ed hanno un profondo radicamento empirico negli studi etnografici degli ambienti di lavoro (Orlikowski 2002; Suchman 1987). Alla base dell’approccio post-umanista c’è l’idea che oggetti e cose materiali, al pari delle persone, possiedano una conoscenza che contribuisce allo svolgimento dell’azione. Se gli oggetti non si limitano a mediare l’azione, ma ne sono un elemento costitutivo, per gli studiosi post-umanisti diventa particolarmente interessante osservare in che modo l’agency si distribuisca fra agenti umani e materiali durante la performance. Oltre al contributo dell’ANT e all’idea di “distribuzione di competenze” fra umani e non umani (Latour 1992, p. 158), Gherardi fa riferimento al concetto di sociomaterialità introdotto da Karen Barad (2003), e diffuso da Wanda Orlikowski e Susan Scott nell’ambito degli studi organizzativi, per dare conto della performatività della tecnologia inserita all’interno di pratiche lavorative. Uno degli studi più noti e citati di Orlikowski è quello svolto nell’azienda Plymouth sulla diffusione dei cellulari BlackBerry, antesignani dello smartphone odierno. La studiosa americana aveva osservato come la possibilità di “pushing e-mail” iscritta nel dispositivo tecnologico avesse prodotto fra i membri dell’ufficio l’aspettativa di una reperibilità costante. Tuttavia, non interpretava questo esito sociale non come un *effetto* della tecnologia in sé, delle sue affordance materiali, ma come il risultato

dell'inserimento della tecnologia all'interno di pratiche situate, laddove: "la capacità di "pushing e-mail", inscritta nel software che gira sui server, si è intrecciata con le scelte e le attività delle persone di tenere i dispositivi accesi, di portarli sempre con sé, di guardarli ripetutamente e di rispondere regolarmente alle email ” (Orlikowski 2007, p. 1444, trad. mia).

Ciò che è più significativo della proposta di Orlikowski riguarda l'idea di osservare il funzionamento della tecnologia focalizzandosi sull'uso che se ne fa all'interno di pratiche sociali – e lavorative, in particolare. Come osserva Bruni (2020), i lavori di Orlikowski e Suchman hanno segnato un punto di rottura con la visione deterministica di *tecnologia in sé*, che ha contraddistinto buona parte della sociologia del lavoro e degli studi organizzativi, in favore di un approccio allo studio della *tecnologia in uso* (Bruni & Gherardi 2007) o, citando Suchman e colleghi, della “tecnologia come pratica sociale” (Suchman et al. 1999, p. 404). Entrambi i concetti si focalizzano sull'interazione situata fra agenti umani e tecnologie, osservando come la ripetizione ricorrente nel tempo “produca e riproduca una particolare struttura d'uso della tecnologia e, così facendo, dia forma al set di regole e di risorse che regolano queste interazioni” (Gherardi 2019, p. 87, trad. mia). L'idea di tecnologia come pratica sociale, inoltre, suggerisce che le tecnologie possano essere osservate e valutate “solo in relazione al contesto in cui vengono prodotte o usate” (ibid.). Oltre ad una sensibilità verso la conoscenza incorporata nella tecnologia tipica degli studi di laboratorio (Latour et al. 2008), l'idea di tecnologia in uso allude al fatto che l'introduzione di una nuova tecnologia in un determinato contesto – lavorativo o meno – produca anche un certo riallineamento delle pratiche sociali presenti al suo interno. Tanto il concetto di sociomaterialità, quanto quello di agency distribuita, operano in favore di un decentramento dell'agente umano:

“While a humanist approach to practice assumes the centrality of humans as sites of embodied understandings and then proceeds to analysis of humans and their practices, a posthumanist approach instead interrogates how all the elements within a practice hold together and acquire agency in being entangled. In the latter case, “sociomateriality” may be considered an attribute of any practice, and “sociomaterial” an adjective that stresses how a practice is constituted by matter and culture”

(Gherardi 2016, p. 50)

In questo senso, il concetto di sociomaterialità ammette l'inseparabilità ontologica di sociale e materiale, e la mutua costituzione di entrambi nella pratica⁵⁸.

Altri studiosi hanno elaborato versioni diverse del concetto di sociomaterialità. Questo ricco dibattito teorico è stato ricostruito, in un paio di rassegne della letteratura a cui rimando per un

⁵⁸ Come osserva Orlikowski, “it's not a matter of the technology interacting with the social, but of constitutive entanglement” (Orlikowski 2007)

approfondimento completo, da Jones (2014) e da Cecez-Kecmanovic e colleghi (2014). Una versione distante da quella di Gherardi – per certi versi non lontana dalla prospettiva di Schatzki⁵⁹ – è quella di Paul Leonardi, il quale, ispirandosi alla structuration theory di Giddens, individua nel sociale e nel materiale due elementi ontologicamente distinti, che diventano inseparabili nella pratica (Bruni 2020). Non ho intenzione, in questa sede, di ingaggiare ulteriormente le controversie filosofiche che animano questo dibattito⁶⁰. Condivido tuttavia le perplessità di Leonardi circa l'impiego empirico del concetto di sociomaterialità nella sua cosiddetta accezione “forte” (Jones 2014, p. 916), laddove impedisce di considerare la materialità al di fuori della performance situata. In primo luogo, il fatto che la materialità abbia una dimensione prescrittiva legata alla storia del suo design che, in una certa misura, resta invariata a prescindere da usi e contesti, mi sembra ineludibile e coerente con l'idea che la materialità sia inerentemente sociale. Inoltre, con Leonardi condivido l'idea che agenti sociali e materiali non siano perfettamente simmetrici, ma presentino due agency qualitativamente diverse – rispettivamente, sociale e materiale:

“Although materiality, itself, transcends variations in space and time, those uses and actions can be different depending upon the context in which the materiality is used. For example, Microsoft Excel has many features that do not change across contexts (materiality). But those features do not automatically calculate modal values in a numerical list (material agency) until some user (with social agency) tells that materiality to do so. Even a simple physical technology like a hammer whose materiality (steel formed into a flat head and hook, fiberglass formed into a semi-cylinder, and rubber formed into a thin sheet) does not change can have many functions in that the same materiality can support driving nails into wood or holding papers down on a desk, so they don't fly away. Whereas materiality refers to properties of the object, material agency refers to the way the object acts when humans provoke it.”

(Leonardi 2013, p. 70)

Non condivido la tesi di Gherardi (2019, p. 85), secondo la quale distinguere fra materialità e agency del materiale significa necessariamente abbracciare un'ontologia sostanzialista. E non credo che

⁵⁹ Come sostiene Leonardi, intendere la materialità come un concetto distinto da quello di sociomaterialità implica sostenere che non tutti i materiali siano simultaneamente sociali. O meglio, che pur essendo inerentemente sociali, i materiali possano esistere a latere di processi e di pratiche sociali, conservando le loro proprietà. Quest'idea, mi pare, equivale alla visione di Schatzki secondo cui la materialità presuppone l'esistenza delle pratiche, ma si colloca all'esterno di quest'ultime. Si tratta di questioni d'interesse filosofico, che in questa sede ci interessano principalmente per le proprie conseguenze di carattere empirico.

⁶⁰ Per quanto ho potuto osservare ricostruendo la letteratura esistente, l'impiego del concetto sociomaterialità all'interno delle teorie pratiche è rimasto su un piano prevalentemente teorico, contribuendo a fondare un “materialismo relazionale” alternativo agli approcci umanisti (Gherardi 2016, p. 39). Non è forse casuale che i primi riferimenti dell'espressione di sociomaterialità sono concetti di natura filosofica, che hanno avuto uno scarso impiego nella ricerca empirica. Ad esempio, nel già citato lavoro della filosofa e fisica teorica Karen Barad (2003), o nella teoria femminista di Donna Haraway (1991)

distinguere fra materialità ed agency materiale, o subordinare quest'ultima al lavoro interpretativo degli agenti umani ostacoli teoricamente uno studio della "tecnologia in uso" (Bruni & Gherardi 2007) ispirato ai lavori di Suchman, Orlikowski, e degli STS in genere (Bruni 2005, 2008; Nicolini 2006; Orlikowski 2007; Suchman 1987), che ritengo essere il modo sociologicamente più sensato di considerare il ruolo della tecnologia nei processi sociali e, in particolare, nelle pratiche lavorative. Al contrario, credo che distinguere l'oggetto come entità e il modo in cui entra in relazione con altri elementi – in primis, un corpo – sia coerente con una prospettiva relazionale e con lo studio situato delle pratiche sociali. Una volta imbrigliati in una pratica, inseriti in un contesto d'azione, umani e non umani acquistano significati e ruoli "in funzione della loro relazione, così come la loro relazione è funzione dei loro ruoli e significati" (Schatzki 2001, p. 51). Ciò che condivido del *realismo critico* proposto da Leonardi è che: 1) gli oggetti – al pari degli esseri umani – incorporano una storia in qualche modo indipendente dal modo in cui entrano a far parte dei processi sociali. Una volta imbrigliati in una pratica, la storia degli oggetti, gli script (Akrich 1992) che incorporano, contribuiscono a darle forma; 2) sociale e materiale non siano del tutto simmetrici o sovrapponibili, come sostengono l'ANT o l'*agential realism* di Karen Barad (2007) a cui si ispirano le teorie delle pratiche post-umaniste. Resta possibile, secondo Leonardi, distinguere fra un'agency sociale e un'agency materiale, senza tuttavia negare l'importanza di quest'ultima o ridurre l'azione a una questione interna al soggetto. Per questo, vi è bisogno di alternative più efficaci all'evanescenza empirica del concetto di sociomaterialità. La proposta di Leonardi mi sembra collimare con un uso recente di questo concetto (Domaneschi 2019) integrato a quello di habitus, che discuterò nel prossimo paragrafo.

3.1.L'incontro di due storie

L'esempio del martello evocato da Leonardi è simile a quello con cui Bourdieu – che se ne è appropriato a sua volta da Heidegger – descrive la relazionalità del concetto di habitus. Secondo Bourdieu, infatti, la relazione dell'agente sociale nel mondo è "una relazione di conoscenza: l'habitus adatto al martello [...] è quello capace di martellare; l'habitus è quello che risponde in modo appropriato alle sollecitazioni di un oggetto sociale" (Bourdieu et al. 2015, p.243 citato in: Domaneschi 2019, p.127: trad. mia). A dispetto delle frequenti accuse di meccanicismo e di determinismo, Bourdieu ha chiarito in diverse occasioni – soprattutto nell'ultima fase della sua carriera – che l'habitus funziona come dispositivo generatore di pratiche soltanto in presenza di sollecitazioni oggettive che lo attivano. Infatti:

“le pratiche non sono deducibili né dalle condizioni presenti che possono sembrare averle provocate né dalle condizioni passate che hanno prodotto l'habitus, principio duraturo della loro produzione. Non si può dunque renderne ragione se non mettendo in rapporto le condizioni sociali in cui si è costituito l'habitus che le ha generate e le condizioni sociali in cui viene messo in atto, cioè a patto di operare con il lavoro scientifico la messa in relazione di questi due stati del mondo sociale”.

(Bourdieu, 2016, p.89)

In tal senso, Bourdieu è ricorso spesso alla metafora dell'“incontro di due storie” (Bourdieu 1980, 1998, p. 158), secondo la quale “il principio dell'azione risiede nel rapporto fra due stati del sociale, tra la storia fatta corpo e la storia fatta cosa o, più precisamente, tra la storia oggettivata nelle cose, sotto forma di strutture e di meccanismi (quelli dello spazio sociale o dei campi) e la storia incarnata nei corpi, sotto forma di habitus” (Bourdieu 1998, p. 158). Risulta piuttosto chiarificatrice, in questo senso, l'appropriazione bourdieusiana dell'esempio di Gilbert Ryle sul vetro infranto da un sasso:

“come non si deve dire che il vetro si è rotto perché una pietra l'ha colpito, ma che si è rotto quando la pietra l'ha colpito, *perché* era rompibile, così – secondo quanto risulta particolarmente chiaro quando un evento insignificante, apparentemente fortuito, scatena enormi conseguenze, tali da apparire sproporzionate a tutti coloro che sono dotati di habitus diversi – non si deve dire che un evento storico ha determinato una condotta, ma che ha avuto quell'effetto determinante perché un habitus suscettibile di essere investito da quell'evento gli ha conferito quell'efficacia”

(Bourdieu, 1998, p.156)

Questo esempio chiarisce la visione relazionale e dialettica del concetto di habitus, a cui Bourdieu attribuisce la possibilità di determinare il suo a-venire nel rapporto con le condizioni esterne, delle quali riconosce ciò che è “pertinente” o “possibile” e ignora ciò che non lo è, senza che questo processo passi attraverso un calcolo razionale. Questa relazionalità fra agenti e condizioni esterne, appare in modo evidente in una nota de *Il senso pratico*, in cui si legge che “ci sono atti che un *habitus* non produrrà mai se non incontra la situazione in cui potrebbe attualizzare le sue potenzialità” (Bourdieu 1980, p. 142). Tuttavia, pur riconoscendo la logica relazionale dell'agire sociale, Bourdieu non sembra essersi prodigato nella descrizione di come gli oggetti materiali stimolino concretamente gli agenti sociali, sforzandosi invece di illustrare la capacità stratificata degli habitus di riconoscere le forze in gioco all'interno dei campi sociali. In effetti, è difficile negare che Bourdieu abbia dedicato più attenzione al funzionamento dei campi in cui le pratiche sociali si svolgono, piuttosto che alla dimensione squisitamente materiale di quest'ultime. L'assenza esplicita di strumenti, tecnologia e

media nella vasta produzione bourdieusiana è stata peraltro evidenziata da diversi commentatori (Lash 1993; Magaudda 2014; Nicolini 2013). Nicolini ha sottolineato come “l’habitus venga sviluppato [da Bourdieu] in un [...] mondo etereo di significati, violenza simbolica, capitale simbolico, ma in cui gli oggetti sembrano giocare un ruolo piccolo o nullo” (Nicolini 2013, p. 68, trad. mia). Prendendo in rassegna i lavori che Bourdieu ha dedicato allo studio degli usi sociali di alcune tecnologie – la fotografia (Bourdieu 1965) e, in misura minore, la televisione (Bourdieu 1997) – Magaudda ha invece notato la scarsa sensibilità del sociologo francese verso la “dimensione profondamente sociale implicata nell’uso delle tecnologie”, con il risultato di aver lasciato sullo sfondo alcune “dimensioni importanti che legano dispositivi tecnici, cultura e organizzazione sociale” (Magaudda 2014, p. 103).

Personalmente, trovo nello scarso riguardo di Bourdieu verso la dimensione tecnica e materiale della vita sociale una ragione valida per rinnovare – piuttosto che dismettere – alcuni concetti, come quelli di habitus e di capitale informazionale, tenendo conto delle trasformazioni sociali contemporanee e delle specifiche necessità empiriche. Di questo stesso avviso, peraltro, sono anche alcuni critici dell’impianto teorico bourdieusiano. Nell’ambito degli STS – all’interno dei quali Bourdieu ha storicamente goduto di scarsa considerazione – Sismondo riconosce un’opportunità per contemplare maggiormente il materiale nel sociale “nell’articolazione di scienza come insieme di pratiche materiali, e i suoi habitus come domini contemporaneamente umani e non umani, [le cui] forme e disposizioni sono state in qualche misura formate storicamente” (Sismondo 2011, p. 92). Per colmare la lacunosa considerazione della materialità, senza rinunciare all’efficacia dell’habitus quale dispositivo euristico⁶¹, Domaneschi ha proposto di recuperare la metafora di Bourdieu circa l’incontro di due storie, prendendo più seriamente la seconda componente, ovvero la storia iscritta nella materialità degli oggetti. Nei suoi lavori sulle pratiche culinarie (2019) e sulle arti marziali (2016, 2018), Domaneschi si è ispirato all’idea di socio-materialità, ravvisandone però i limiti di applicabilità empirica, come ha fatto Leonardi. In particolare, l’autore ha evidenziato la difficoltà di indagare empiricamente la *varietà* delle pratiche sociomateriali trascurando l’agente umano quale individuo storico e incarnato, in quanto, parafrasando Reckwitz (2002), si perderebbe la possibilità di esaminare le ragioni per cui le persone usano diversamente gli stessi oggetti.

⁶¹ Wacquant ha inteso l’habitus come una “capsula removibile” (Wacquant 2013) dal framework teorico di Bourdieu – e in particolare dalla triade campo-habitus-capitale – impiegabile operativamente a servizio di una teoria disposizionale dell’azione sociale

3.2.L'habitus all'opera nelle pratiche sociomateriali

Un primo accorgimento utile a studiare la relazione fra habitus e materialità proviene, a mio modo di vedere, dalle critiche mosse a Bourdieu da diversi studiosi degli STS (Magaudda 2014; Mongili 2010; Sismondo 2011), secondo i quali, come abbiamo già osservato, lo scarso interesse del sociologo francese verso la materialità dipende da una preferenza per lo studio di dinamiche di campo strutturali, rispetto all'analisi della dimensione contestuale e situata delle pratiche sociali. La critica di Mongili, secondo il quale Bourdieu ha irriso “la considerazione [mostrata dagli STS] degli oggetti tecnici come parte di un unico dispositivo d'azione in quanto non umani [...] nonostante il fatto che egli consideri cogenti le sue *forze*” (Mongili 2010, p. 273), mi sembra coerente con le considerazioni fatte fino ad ora. Si registra una discrepanza, in effetti, fra l'elevata attenzione che Bourdieu destina al funzionamento delle istituzioni, e le infrastrutture materiali che sono parte integrante delle istituzioni stesse, e che contribuiscono a prescrivere gli spazi di possibilità degli agenti sociali. Discutendo del rapporto fra gli STS e i lavori di sociologia della scienza di Bourdieu, Sismondo ha evidenziato come si possa prestare attenzione agli oggetti materiali, pur mantenendo un approccio marcatamente umanista, dal momento che oggetti e tecnologia “sono sempre interpretati dalle persone” (Sismondo 2011, pp. 92: trad. mia). Tuttavia, continua il sociologo, “anche secondo una considerazione più modesta dell'agency degli oggetti materiali [è vero che] questi, una volta interpretati, possono essere trattati come se avessero delle proprietà con cui le persone interagiscono” (ibid.). Esempi di queste interpretazioni sono riconducibili ai concetti di “frame tecnologici” (Bijker 1995) o di “script” (Akrich 1992). In riferimento all'interazione fra algoritmi e rider, utilizzerò la nozione di “immaginario algoritmico”, coniata da Taina Bucher – studiosa a cavallo fra i media studies e gli STS – per descrivere come, al netto delle chiavi di lettura più deterministiche, l'interpretazione del funzionamento degli algoritmi da parte degli utenti produca effetti osservabili negli incontri fenomenologici fra agenti sociali e tecnologia, dove quest'ultima funziona da “innesco pratico” (Domaneschi 2016, p. 482)⁶². D'altra parte, mostrerò come anche gli algoritmi, una volta “immaginati”, realizzino effettivamente l'anticipazione pratica dei rider o, altrettanto spesso, la contraddicano, in virtù delle proprietà materiali che li caratterizzano – in primis, l'opacità computazionale.

Che beneficio può dunque offrire la nozione di habitus alla comprensione dell'interazione fra agenti sociali e tecnologia, a confronto con i concetti menzionati poco fa o con la stessa nozione di sociomaterialità? Come ho già osservato rispetto al tema dell'apprendimento, la risposta a questa

⁶² Lo stesso si dirà del resto del material arrangement della pratica del rider: dal veicolo di lavoro all'infrastruttura urbana

domanda va ricercata in primis nell'idea di habitus quale “passato che sopravvive nell'attuale” (Bourdieu 1980, p. 86), informando la pratica degli agenti sociali. In quanto struttura strutturata e strutturante, infatti, l'habitus consente meglio di altri concetti di introdurre nell'osservazione situata delle pratiche socio-materiali la diversità degli agenti sociali, che sembra essere spesso sottostimata dagli STS e dai media studies. Come osserva Nicolini, l'impiego del concetto di habitus nello studio situato delle pratiche sociali consente di prendere in considerazione “matrici di temporalità complesse” che co-esistono nell'osservazione – la storia incorporata nell'agente sociale e l'urgenza del presente –, correggendo alcune fallacie a cui gli scienziati sociali sono spesso andati incontro. Infatti:

“[...] while habitus unfolds in the long and slow flowing time of memory and history, the generation of practices takes place in the synchronic time of the here and now of the practically engaged and committed agent”.

(Nicolini 2013, p. 69)

Altre due ragioni, legate ai presupposti di “rilevanza teoretica e pragmatica” (Cardano 2011, p. 41) delle mie domande di ricerca, mi incoraggiano nell'impresa di far dialogare approcci distanti: 1) indagare su un piano empirico i discorsi deterministici che gravitano attorno all'idea di potere algoritmico (Campo et al. 2019), mostrando come quest'ultimo sia – diversamente – negoziato dagli agenti sociali nella pratica; 2) render conto della graduale nascita di una comunità occupazionale estremamente eterogenea, le cui posizioni tendono gradualmente a cristallizzarsi su un piano pratico prima ancora che giuridico e, in particolare, nell'interazione con la tecnologia. D'altro canto, se interpretato secondo la chiave multidimensionale e dialettica auspicata da Bourdieu, il concetto di habitus non solo garantisce una comprensione migliore delle pratiche sociali e della loro varietà, ma offre anche uno sguardo sul *processo* di incorporazione di una conoscenza legata alla pratica e ancorata nel rapporto con la tecnologia.

3.3. Seconda digressione sul concetto di capitale informazionale

Nel paragrafo 2.6 ho osservato che studiosi di sotto-discipline diverse – studi sociali della tecnologia, dei consumi, delle sottoculture, etc. – hanno coniato concetti nuovi per rendere conto delle forme di capitale specifico che si costruiscono nel rapporto prolungato con le condizioni del campo. È ora utile riprendere la digressione sul concetto di capitale culturale per chiudere il cerchio della più ampia riflessione sul ruolo della materialità, chiedendoci in che modo lo slittamento dal concetto di capitale

culturale a quello di capitale informazionale possa migliorare la nostra comprensione del rapporto fra agenti sociali e materiali.

A questo proposito, suggerisco di intendere la componente materiale delle pratiche sociali in termini di capitale informazionale. Ciò consente, innanzitutto, di individuare nell'infrastruttura materiale un elemento di differenziazione interno alla pratica. Nel caso presente, ad esempio, si può considerare la differenza fra veicoli di trasporto dei rider come una differenza in termini di capitale informazionale oggettivato. Inoltre, la metafora dell'incontro fra due storie del sociale – quella incorporata nell'*habitus* e quella inscritta nella materialità –, può essere declinata anche come la dialettica fra due dimensioni del capitale informazionale, rispettivamente incorporato e oggettivato. In questo modo, è possibile distinguere fra il capitale in quanto possesso materiale, e il rapporto che gli agenti sociali stabiliscono con esso. Ovvero, fra mezzo di trasporto, e il modo in cui il rider lo guida, ne incorpora gli stimoli o manca di riconoscerli. Da questo punto di vista, il presente studio rinnova l'intenzione di indagare il rapporto fra agenti sociali e materialità, riconoscendo ai primi un'agency sociale a cui la seconda resta logicamente subordinata, ma evitando di relegare la materialità a “mero complemento al servizio della trasformazione dell'*habitus*” (Domaneschi 2016, p. 479). La pratica del rider è in definitiva l'esito di questo incontro, e la sua graduale trasformazione dipenderà anche dal modo in cui un *habitus* imparerà a – lasciarsi – utilizzare – da – uno strumento. A detta della scarsa sensibilità di Bourdieu verso la materialità, in diversi passaggi il sociologo francese ha descritto la logica relazionale dell'*habitus*, utilizzando gli oggetti a mo' di sineddoche delle condizioni dello spazio sociale, come nella già discussa metafora del martello. In particolare, trovo il passaggio seguente di estrema chiarezza:

“Per essere in grado di utilizzare un utensile (o di tenere un posto) e di farlo, come si dice, in modo felice – felicità [...] contrassegnata tanto dall'efficacia e dalla facilità dell'azione di colui che la compie – occorre essersi assuefatti a esso, attraverso un lungo utilizzo, a volte con un addestramento metodico, aver fatto propri i fini che sono iscritti in esso come una tacita istruzione per l'uso, insomma, *essersi lasciati utilizzare, se non strumentalizzare, dallo strumento.*”

(Bourdieu, 1998, p.150, enfasi aggiunta)

Nei prossimi capitoli, cercherò di declinare questa intuizione rispetto al rapporto fra rider e materialità, focalizzandomi in particolar modo sull'incorporazione della logica iscritta nel funzionamento degli algoritmi. A tal proposito, ritengo necessario concludere questo capitolo con una riflessione teorica in merito.

3.4. Interagire con gli algoritmi

Finora, abbiamo più volte menzionato i termini algoritmo o management algoritmico. Data l'importanza del tema, è utile presentare in questa sede, in seno al dibattito sul rapporto fra pratiche e materialità, il modo in cui si intenderà la relazione fra rider e algoritmi nel proseguo della trattazione. Tecnicamente, l'algoritmo può essere definito come “un insieme di procedure codificate per trasformare un input nel tipo di output desiderato” (Gillespie 2014, trad. mia). Più nello specifico, osserva Giardullo (2020, p.217), “un algoritmo funziona attraverso dati in ingresso (input), che debbono essere organizzati⁶³ in modo tale da poter essere gestiti secondo le operazioni previste dall'algoritmo stesso”. La “rilevanza degli algoritmi” (Gillespie 2014), in tal senso, deriva dalla loro capacità di attribuire valore e importanza diversi ad oggetti, persone e contenuti sociali, gerarchizzandoli in ranking che diventano parte del nostro dato per scontato. In una prima fase, la riflessione sociologica sembra essersi soffermata principalmente sulla denuncia delle funzioni discriminatorie degli algoritmi, dei quali sono state messe in luce le affordance prescrittive, la capacità di *decision making* automatizzato (Diakopoulos 2014; Pasquale 2015), e la neutralità solo apparente. Come abbiamo evidenziato nel primo capitolo, questa prospettiva ha enfatizzato la natura opaca degli algoritmi, rappresentandoli come delle *black box*, entità scarsamente intelligibili e, proprio per questo, dall'elevato “potere sociale” (Beer 2017). Gradualmente, tale approccio è stato integrato dalla riflessione sorta all'incrocio fra i media studies e gli STS, che ha espresso una maggiore sensibilità verso la natura *performativa* degli algoritmi, riportando al centro dell'interesse sociologico l'agency degli utenti (Couldry et al. 2016; Velkova & Kaun 2021). In estrema sintesi, questo nuovo filone interpretativo ha suggerito di spostare l'interesse pubblico dagli *effetti* degli algoritmi intesi come *codici opachi*, al modo in cui vengono incorporati nelle pratiche degli agenti sociali (Bucher 2018). A partire da questi presupposti, ricercatori impegnati in campi di studio eterogenei hanno cercato di analizzare i processi sociali in cui le persone “resistono, sovvertono e trasgrediscono il lavoro degli algoritmi, riproponendoli e re-impiegandoli per scopi che non erano originariamente previsti” (Kitchin 2017, p. 26 trad. mia). Come si è potuto evincere nel primo capitolo, gli studi empirici sui lavori mediati da piattaforma hanno circoscritto questa riflessione intorno a questioni di carattere organizzativo, intendendo l'agency dei lavoratori come la capacità di

⁶³ La necessità di “organizzare” i dati in ingresso rimanda alla nozione di programmabilità delle piattaforme presentata nel primo paragrafo del capitolo iniziale di questo studio. Una volta stabiliti alcuni assunti di base – le cosiddette *euristiche* –, “un processo logico-matematico deterministico gestisce poi i dati di input attraverso una procedura formale i cui esiti (output) sono compresi all'interno di una serie di alternative previste da parte di chi ha progettato l'algoritmo” (Giardullo, 2020, p.217)

“resistere” al controllo esercitato dagli algoritmi; dunque, riproponendo quella visione essenzialista della tecnologia che si intendeva contrastare. Ma gli algoritmi permeano la pratica lavorativa dei rider in modo ubiquo. Per coglierne le ramificazioni, al di là della semplicistica – a mio parere – dicotomia controllo/resistenza, occorrerà prendere in considerazione l’interconnessione con gli altri elementi della pratica, tenendo presente che quest’ultima si estende ben al di fuori dell’interazione con la tecnologia. Da questo punto di vista, il presente studio intende dialogare con gli approcci *non-media-centrici* allo studio dei media (Krajina et al. 2014; Morley 2009; Tosoni & Ridell 2016) che nell’ultimo decennio hanno contribuito in modo decisivo a proporre un’interpretazione della tecnologia come parte di pratiche sociali più ampie⁶⁴.

Nel passaggio da uno sguardo organizzativo a un punto di vista occupazionale, gli algoritmi verranno intesi come *risorse* (Shove 2016) – diversamente – utilizzate dai rider. Questo chiarimento analitico non esaurisce tuttavia le criticità epistemologiche che riguardano lo studio degli algoritmi *in uso* (Aragona et al. 2020). Se può essere intuitivo pensare agli algoritmi come una risorsa utilizzata dagli agenti sociali, lo è certamente meno chiedersi cosa significhi *usare un algoritmo*, data la sua natura opaca e invisibile. E ancora di più, come indagare empiricamente l’uso di un algoritmo. Una chiave interpretativa piuttosto efficace è quella offerta da Tarleton Gillespie, secondo il quale occorre interrogarsi sull’“inserimento di *procedure* nella *conoscenza* umana e nell’esperienza sociale” (Gillespie 2016, p.25, trad. mia, enfasi aggiunta). In estrema sintesi, vivere in un mondo popolato da algoritmi significa concepire le proprie azioni come input di un processo computazionale. Coerentemente con l’idea di *tecnologia in uso* presentata poc’anzi, Gillespie suggerisce di intendere il termine “algoritmo” come un aggettivo, piuttosto che come un sostantivo (ibidem), spostando l’analisi dalla procedura in sé al modo in cui viene articolata all’interno di svariati processi sociali e lavorativi. Esempi di questo tipo sono i concetti di “algorithmic culture” (Striphas 2015), di “algorithmic identity” (Cheney-Lippold 2011) e di “algorithmic imaginary” (Bucher, 2018). Nel corso di questo studio, faremo particolare riferimento a quest’ultima nozione per rendere conto del modo in cui “la percezione e la conoscenza [di come funzionano gli algoritmi] influenza l’uso delle piattaforme” (Bucher 2018, p. 17 trad. mia). La nozione di immaginario algoritmico è particolarmente efficace, poiché fa dell’interazione con gli algoritmi una questione di conoscenza, o meglio di conoscibilità, e presume che il modo in cui gli utenti immaginano il funzionamento degli algoritmi sia osservabile nello svolgersi della pratica. In questo senso, intenderemo gli algoritmi come un “sito di conoscenza” (Nicolini 2011) della pratica lavorativa dei rider, e osserveremo che perfezionare il proprio immaginario algoritmico rappresenta un modo per diventare un rider esperto, prima che una

⁶⁴ Citando Nick Couldry, “media consumption or audiencing can only be understood as part of a practice which is not itself about media” (Couldry 2010, p. 45)

forma di resistenza contro la tecnologia. Si noti, infine, che l'impiego del termine "immaginario" è funzionale a considerare la scarsa trasparenza della tecnologia, ma non è da intendere come una percezione astratta. Al contrario, Bucher associa l'immaginario algoritmico ad una forma di "conoscenza tacita" o di "conoscenza pratica" (Bucher 2018, p. 61) necessaria "per trovare [la] strada in un mondo mediato dagli algoritmi" (Bucher 2018, p.98, trad. mia). In tal senso, il concetto di immaginario algoritmico riecheggia piuttosto quelli di practical understanding (Schatzki 2001) e di senso pratico (Bourdieu 1990), ampiamente discussi finora.

Capitolo 3. Un disegno emergente

Nel primo capitolo ho inquadrato l'oggetto di questa ricerca, posizionandolo all'interno della letteratura empirica sulla platform economy. Ho evidenziato la tendenza ad inquadrare il lavoro di piattaforma in riferimento a grandi trasformazioni storiche – come la deregolamentazione del lavoro (Kirchner & Schüßler 2020; Stewart & Stanford 2017) – a questioni di carattere organizzativo – come il management algoritmico – o giuslavoristico. Una mole crescente di studi empirici realizzati su lavori specifici – come quello dei rider o degli autisti di Uber – ha contribuito alla comprensione delle trasformazioni del lavoro e delle relazioni industriali legate ai processi di piattaforma della società (Rahman & Thelen 2019; Van Dijck et al. 2018), mentre sembra aver sottostimato, da un lato, l'indeterminatezza di queste forme di lavoro; dall'altro, l'eterogeneità di traiettorie biografiche dei lavoratori. Enfatizzando la relazione dialettica fra questi due aspetti – l'indeterminatezza del lavoro, e l'eterogeneità di lavoratori – ho difeso l'adozione di una prospettiva professionalizzante allo studio del lavoro del rider, che trovo espunta dal dibattito esistente.

Ho accennato al fatto che parte della grande attenzione pubblica verso i rider si deve forse ad una maggiore visibilità rispetto ad altri lavoratori di piattaforma. Ciò vale anche per la genesi di questa ricerca. A un fattorino che mi chiedeva perché avessi deciso di intraprendere questo studio, risposi che a un certo punto sui rider avevo iniziato “a inciamparci”: costeggiando il parco nei pressi del supermercato dove andavo abitualmente a fare la spesa, muovendomi di sera sui passanti ferroviari di Milano, o nelle attese per un tavolo in un ristorante. Più vi inciampavo, più coglievo elementi di interesse estranei alle narrazioni pubbliche, piegate essenzialmente sulle controversie giuslavoristiche e sulla cronaca delle mobilitazioni promosse dai collettivi di lavoratori auto-organizzati. Ad esempio, mi incuriosiva la logica secondo cui si formavano questi raggruppamenti di rider, le pratiche e i rituali che ospitavano.

Con ciò intendo fare due premesse importanti. In primo luogo, rimarcare che il mio interesse verso i rider è emerso in modo piuttosto casuale, e ha preso corpo in reazione allo scarso riguardo verso aspetti che, dal mio punto di vista, erano meritevoli di attenzione. In secondo luogo, che queste intuizioni dipendono fortemente dal caso in oggetto – la città di Milano – al quale ero esposto per ragioni di opportunità, avendo da poco iniziato un dottorato in Università Cattolica. Non ho quindi deciso di studiare i rider e, in seconda battuta, scelto Milano come contesto d'indagine. È stato il contesto, peculiare rispetto ad altri, a offrirmi alcuni spunti d'interesse in forma intuitiva, che ho successivamente deciso di esplorare. Poiché la scintilla di questo studio si trova *nel* caso in oggetto,

in questo capitolo cercherò di argomentarne l'eloquenza ricostruendo le tappe del mio percorso conoscitivo.

Spiegherò che l'adozione di un paradigma interpretativo (Corbetta 2014) non si deve ad una preferenza in senso assoluto verso l'uso di metodi qualitativi o etnografici – che in questo studio, per quanto prevalenti, sono stati integrati anche da metodi di osservazione standard – ma dalla stretta dipendenza degli interrogativi di ricerca da una realtà empirica circoscritta. Coerentemente con il carattere flessibile (Cardano 2011) della ricerca etnografica, il percorso conoscitivo ha preso corpo gradualmente, nel dialogo fra le mie conoscenze di senso comune, le informazioni acquisite metodicamente sul campo, e i “concetti sensibilizzanti” (Blumer 1969) provenienti dal mio bagaglio teorico. Seguendo quello che Cardano definisce il processo di “armonizzazione” (Cardano 2011) fra domande di ricerca e contesto, le prime si sono gradualmente adattate alle emergenze empiriche del secondo, realizzando una progressiva sintonizzazione delle procedure di costruzione del dato (ibid.). In questo capitolo, cercherò di illustrare questa processualità metodologica, argomentando le decisioni che sono state prese in termini di accesso al campo, la scelta degli strumenti di osservazione e di campionamento dei casi, nonché riflettendo sul mio posizionamento in qualità di ricercatore. Trovo necessaria una ricostruzione cronologica del mio percorso conoscitivo, sia al fine di perseguire una migliore efficacia divulgativa del processo di acquisizione di conoscenza, sia per assolvere al rigore argomentativo (Cardano 2020) che richiede la ricerca sociale che non fonda le proprie basi epistemologiche sulla teoria probabilistica. Si è deciso quindi di destinare alla riflessione sul metodo uno spazio primario all'interno della trattazione, questo capitolo, rimandando il lettore alla nota metodologica finale per consultare gli strumenti di osservazione impiegati – la traccia d'intervista e il questionario.

1. Un sistema di ricerca etnografico

La scarsa conoscenza del fenomeno, la focalizzazione su un contesto di studio circoscritto – la città di Milano – e la distanza culturale fra me e i potenziali osservati hanno suggerito, fin dall'inizio, di allestire un sistema di ricerca etnografico. In accordo con Sacchetti (2014), utilizzerò l'espressione “sistema di ricerca” per riferirmi a un livello di generalità superiore al concetto di “sistema di rilevazione”, o agli “strumenti di osservazione” – come l'osservazione partecipante, con cui la ricerca etnografica viene spesso fatta coincidere. Intesa come un “sistema di ricerca”, l'etnografia articola al suo interno diversi sistemi di rilevazione, che costituiscono l'organizzazione degli strumenti osservativi per estrarre, da un insieme di casi dell'universo, l'informazione necessaria a soddisfare

gli obiettivi di ricerca” (Bruschi 1999, p. 411). Diversi sistemi di rilevazione – le immersioni, l’inchiesta, etc. (ibid., p.415) – orientano l’adozione degli strumenti di osservazione – come l’intervista in profondità, il questionario e, appunto, l’osservazione partecipante – con i quali si intende rilevare le informazioni sull’oggetto di studio. In questo capitolo, non mi limiterò a passare in rassegna gli strumenti di osservazione impiegati, ma cercherò di illustrare la pianificazione complessiva di questo studio, che, in linea con il carattere emergente della ricerca etnografica, si è estesa lungo quasi tutta la durata della mia permanenza sul campo. Le prime scelte che mi appresto a discutere sono quelle relative all’accesso al campo, per quanto concerne: 1) la definizione del mio grado di partecipazione nell’osservazione; 2) la scelta di palesare o meno il mio ruolo di ricercatore.

1.1. Esplorare il campo: verso una partecipazione osservante

Per ragioni di ordine, partirò dalla fine: ho guadagnato l’accesso al campo facendomi assumere da Glovo, una delle piattaforme operanti nel contesto milanese. In seguito, ho lavorato come rider per sei mesi circa, dall’inizio di gennaio 2020 alla fine di luglio 2020, con una pausa di circa un mese e mezzo fra la metà di marzo e la fine di aprile, in corrispondenza del primo lockdown dovuto all’emergenza pandemica.

Avevo inizialmente esplorato altri percorsi conoscitivi, ed altrettante vie di accesso al campo. In linea con le premesse di questo studio, pensai di provare ad inserirmi in uno dei raggruppamenti di rider dislocati nello spazio urbano, che ipotizzavo essere contesti di condivisione e di creazione di senso attorno alla propria esperienza lavorativa. Potenzialmente, la dispersione spaziale di questo lavoro rendeva l’accesso fisico al campo (Gobo 2001) piuttosto agevole, ma i profili delle persone con cui probabilmente sarei entrato in contatto – in molti casi, persone con documenti di soggiorno precari – suggerivano cautela, per evitare possibili fraintendimenti⁶⁵. Le voci insistenti su presunte pratiche di caporalato digitale ad opera delle piattaforme, concretizzatesi alla fine di maggio 2020 con il commissariamento di Uber Eats Italia, erano un ulteriore monito a scegliere accuratamente la faccia con cui presentarmi. Per questo, in prima battuta, mi è sembrato ragionevole cercare un mediatore culturale (Cardano 2003) che mi introducesse ad una di queste aggregazioni informali.

La prima idea fu quella di rivolgermi ai collettivi di lavoratori auto-organizzati. Con una buona dose di ingenuità, ero piuttosto convinto del fatto che la posizione dei collettivi, che godevano di una crescente esposizione mediatica, rappresentasse quella della totalità, o quanto meno della

⁶⁵ Come mostrerò in seguito, questi timori si sono rivelati fondati durante la somministrazione di un questionario ai rider

maggioranza dei rider. Avevo già avuto delle conversazioni interlocutorie con un paio di militanti di Riders Union Bologna, e decisi di mettermi in contatto con il collettivo milanese Deliverance Milano, nella speranza di ottenere anche dei dati quantitativi sulla composizione della forza lavoro. La prima occasione utile, dopo alcune mail inviate a vuoto, fu un'assemblea⁶⁶ organizzata dal collettivo il 17 dicembre 2019, per un confronto sui contenuti del contratto nazionale che le piattaforme erano chiamate a stilare a seguito dell'approvazione del d.l. "Tutela Rider" del 19 novembre dello stesso anno⁶⁷. Trovai l'annuncio dell'evento pubblico su Facebook, e mi recai all'appuntamento con l'intenzione di ascoltare le posizioni dei partecipanti. Presentatomi in qualità di dottorando in sociologia, in procinto di iniziare una ricerca sui rider, venni tuttavia respinto in modo piuttosto secco, con la motivazione che l'assemblea fosse aperta solo ai lavoratori. Questo rifiuto iniziale, e lo scetticismo verso la mia estraneità al collettivo e alla forza lavoro che lo motivava, mi ha persuaso a cercare porte d'accesso al campo diverse⁶⁸. Piuttosto che potenziali mediatori, i rappresentanti dei collettivi si erano presentati come dei *custodi* del campo (Gobo 2001), coloro che "controllano "chi c'è" e che cosa "può udire e vedere" (Schwartz & Jacobs 1987) all'interno di un'organizzazione. D'altra parte, la scarsa partecipazione all'assemblea che avevo potuto intravedere – nell'ordine di una decina di presenti – faceva pensare che la porzione di territorio presidiata da questi custodi fosse in effetti piuttosto limitata, il che confermava le mie perplessità circa il potenziale di adesione alle rivendicazioni degli attivisti da parte di una fascia crescente di rider stranieri e richiedenti asilo⁶⁹. Mi parve cioè che i collettivi non avessero le chiavi dei cancelli a cui volevo accedere, ma solo quelle della loro organizzazione, verso la quale il mio interesse di ricerca era davvero limitato.

Per trovare risposta ai miei interrogativi, dunque, necessitavo di porte d'accesso diverse. Una possibilità era quella di presenziare i ristoranti, nel tentativo di osservare le dinamiche che si sviluppavano durante le attese per il ritiro degli ordini. Momenti interstiziali (Gasparini 2002), estemporanei e concitati dell'esperienza lavorativa, a cui dedicheremo ampio spazio nei prossimi capitoli, le attese nei ristoranti erano una buona finestra sul lavoro, ma difficilmente mi avrebbero consentito di stabilire veri e propri contatti con i rider; men che meno di "scoprirmi", vista anche la

⁶⁶ [urly.it/3dqc6](https://www.urly.it/3dqc6)

⁶⁷ <https://www.lavoro.gov.it/notizie/Pagine/Riders-e-online-la-Circolare-sulle-tutele-del-lavoro.aspx>

⁶⁸ Personalmente, ho percepito questo rifiuto come una forma di diffidenza nei miei confronti e, in generale, dei "ficcanaso" che accedono ai contesti militanti senza dichiarare in anticipo il proprio allineamento. Vi riconoscevo la stessa diffidenza incontrata in diverse altre occasioni, durante la mia esperienza universitaria a Bologna e a Milano, in cui avevo partecipato da novizio alle assemblee pubbliche di alcuni collettivi studenteschi. Da parte mia, come allora, quest'accoglienza si è tradotta in una rapida perdita d'interesse.

⁶⁹ Le mobilitazioni organizzate fino ad allora non erano state in grado di raccogliere un'adesione consistente da parte della crescente fetta di forza lavoro migrante. Da osservatore esterno, con un punto di vista privilegiato sulle problematiche di migranti e richiedenti asilo, ritenevo che le retoriche e le rivendicazioni degli attivisti – dai diritti in materia lavorativa, alle iniziative social – faticassero a trovar consenso in questa fascia sociale. Difficoltà che gli stessi rappresentanti di Deliverance Milano mi hanno confessato in seguito.

distanza culturale e linguistica che mi separava da gran parte di loro. Valutai l'alternativa di individuare un mediatore culturale fra gli utenti dello sportello di assistenza legale a migranti e richiedenti asilo dove facevo il volontario. Il mio ruolo avrebbe forse veicolato un maggior grado di fiducia, concedendomi più libertà nella scelta degli strumenti di osservazione⁷⁰. Tuttavia, come nel caso degli attivisti, affidandomi a mediatori con uno scarso grado di integrazione sociale rischiavo di ottenere uno sguardo parziale sull'universo eterogeneo che intendevo osservare, contraddicendo parte delle premesse di questo studio. Infine, ho deciso che il modo migliore per superare gli ostacoli incontrati fino a quel momento fosse quello di entrare nel campo da partecipante: di iniziare io stesso a fare il rider. Questa scelta portava vantaggi di ordine opportunistico ed epistemico.

1.1.1. Vantaggi opportunistici

Dunque, la scelta di fare il rider è emersa dalle criticità riscontrate durante i miei tentativi iniziali di accesso al campo e dalle caratteristiche della realtà oggetto di studio. Interagire con i rider, con uno zaino sulle spalle, ha certamente contenuto la loro diffidenza nei miei confronti, e mi ha esposto in prima persona alle dinamiche sociali che volevo studiare. Secondo la classificazione delle forme di osservazione proposta da Gold (1958), ho assunto alternativamente il ruolo del *complete participant* e del *participant as observer*. Il primo è colui che si muove da insider all'interno del gruppo sociale che intende studiare, distinguendosi dal secondo per l'uso di una strategia *covert* anziché *overt*⁷¹. Da questo punto di vista, ho adottato alternativamente entrambe le strategie in diverse fasi dell'esplorazione. Durante le attività lavorative in senso stretto – le attese per il ritiro degli ordini, la consegna ai clienti, la frequentazione dell'ufficio di Glovo – non ho mai, o quasi mai palesato il mio doppio ruolo di rider e ricercatore. Per le stesse ragioni che sconsigliavano di dichiarare lo scopo della mia presenza durante le osservazioni esplorative nei ristoranti, sarebbe stato controproducente, oltre che praticamente irrealizzabile, mettere tutti al corrente della mia identità quando ho iniziato a lavorare come rider. Diverso è il discorso relativo alla frequentazione dei luoghi di ritrovo dei fattorini. Nell'approcciarmi ai due gruppi di rider che presenterò a breve, ho adottato strategie diverse in base alla fase della ricerca in cui mi trovavo, al tipo di persone che avrei incontrato e, in molte

⁷⁰ Ad esempio, trovavo efficace l'idea di seguire (Czarniawska 2014) alcuni rider durante la loro esperienza di lavoro quotidiana per osservare da vicino l'interazione con la piattaforma; strumento di osservazione, lo shadowing, che poi ho effettivamente impiegato con alcuni dei rider durante la mia permanenza sul campo, per focalizzare dettagli molto specifici dell'esperienza di lavoro.

⁷¹ Come osserva Sacchetti (2014), quella di Gold non è propriamente una classificazione, ma una tipologia del grado di partecipazione, di cui fonda il discrimine sulla base di un attributo diverso, ovvero la decisione di palesare o meno la propria posizione di studioso.

occasioni, all'opportunità. Ai primi rider con cui sono entrato in contatto mi sono presentato come uno studente che faceva questo mestiere per arrotondare: una faccia plausibile, che incarnava una delle rappresentazioni più comuni del fattorino. L'adozione di una strategia coperta ha rivelato i suoi limiti quando ho ravvisato la necessità di approfondire alcune questioni emerse nel corso dell'osservazione con strumenti di rilevazione palesi, come l'intervista in profondità⁷². Per salvarmi la faccia (Goffman 1959b) di fronte ai rider a cui mi ero presentato semplicemente come un collega, senza contraddire la mia presentazione iniziale, ho comunicato loro che per ottimizzare gli sforzi avevo deciso di scrivere la mia tesi di laurea su questo lavoro. E per maggior completezza, oltre a riportare la mia esperienza diretta, avrei voluto raccogliere alcune interviste con altri rider. Questo espediente ha generalmente funzionato e, in alcuni casi, ha anche attirato l'interesse di persone con le quali fino ad allora avevo intrattenuto soltanto conversazioni saltuarie, ma che desideravano raccontarmi la propria esperienza da rider in quanto precaria o, al contrario, in quanto particolarmente positiva. Ciò mi ha persuaso a presentarmi così, nel proseguo della ricerca, anche ai rider con cui ho adottato fin dall'inizio una strategia *overt*, come i membri della seconda sotto-comunità di fattorini con cui ho trascorso la mia esperienza di ricerca. In entrambi i casi, con chi dimostrava di non riconoscere questo tipo di distinzioni, o quanto meno di non badarci, ho ritenuto opportuno approssimare il concetto di "tesi di dottorato" con quello di "tesi universitaria", quello di "dottorando" con quello di "studente universitario". Un ulteriore vantaggio di ordine opportunistico riguardava la possibilità di interagire personalmente con l'app, scattando screenshot dell'interfaccia grafica in diverse fasi del suo funzionamento, da utilizzare come materiale empirico.

1.1.2. Vantaggi epistemici

Jack Douglas descrive l'osservazione partecipante come una tecnica per studiare l'interazione sociale, che impiega come strumento d'indagine l'interazione fra l'osservatore e le persone che questi intende osservare (Douglas 1976, p.16). Traendo spunto da questa definizione, Cardano ha individuato due principali oggetti analitici di un'osservazione partecipante: le interazioni sociali in cui sono protagoniste le persone in studio e l'interazione sociale fra queste e l'osservatore (Cardano 2011, p. 133). La lunga permanenza sul campo mi ha permesso di focalizzarmi su entrambe, con una maggiore sensibilità verso ciascuna a seconda dei casi. A questa classificazione aggiungerei due oggetti di osservazione specifici di questo studio:

⁷² Come evidenzia Sacchetti (2014), il principale svantaggio di una strategia covert, da un punto di vista conoscitivo, riguarda proprio il tipo di informazioni che è possibile acquisire senza esplicitare i propri scopi.

1. L'interazione fra agenti umani e tecnologia, che può essere considerata come un *di cui* di entrambe le dimensioni individuate da Cardano;
2. La mia stessa pratica lavorativa, e la sua trasformazione nel corso del tempo.

Il lavoro di Howard Becker (1951) sui musicisti jazz è un esempio pionieristico di come il coinvolgimento attivo dell'etnografo, oltre ad offrire una porta d'accesso al campo privilegiata, costituisca anche una fonte di conoscenza per mezzo del proprio apprendimento. Negli ultimi vent'anni, questo approccio è stato fortemente promosso dai lavori già discussi di Loic Wacquant. Per enfatizzare il coinvolgimento attivo del ricercatore, Wacquant ha suggerito l'inversione dei termini del più comune concetto di "osservazione partecipante". Il concetto di "partecipazione osservante" enfatizza come, sottoponendosi ai vincoli e alle forze che costituiscono la pratica in oggetto, imparando a muoversi e ad agire nel modo in cui si muovono e agiscono gli agenti sociali che intende studiare, il ricercatore possa ottenere "un'apprensione viscerale del loro universo", che ne consente la ricostruzione analitica (Wacquant 2015, p. 6). Da questo punto di vista, l'apprendimento non costituisce soltanto un mezzo di acquisizione di conoscenza, ma anche un oggetto di indagine specifico (Wacquant 2005). Wacquant insiste sul ruolo trasformativo dell'esperienza e suggerisce l'importanza di "entrare nel teatro dell'azione in qualche capacità ordinaria" (2015, p. 6) per indagare il modo in cui il sociologo si appropria "degli schemi cognitivi, etici, estetici e conativi che coinvolgono nel quotidiano quelli che lo abitano" (Wacquant 2002, p. 7). Identificando nella mia stessa iniziazione al mestiere uno specifico oggetto analitico, ho potuto ricostruire la formazione delle mie disposizioni alla pratica lavorativa – interagire con l'app, andare in bici e saperla aggiustare, muovermi nella città, etc.; contestualmente, ho potuto rilevare le forme di conoscenza che funzionano da capitale informazionale nella pratica in oggetto. Ho potuto cioè cogliere, "nella e con la pratica" (Wacquant 2002, p. 7), la relazione fra il cosmo sociale che intendevo studiare – nei termini di ciò che la pratica richiede ai suoi praticanti di saper fare per partecipare in modo (più o meno) diligente – e le mie disposizioni – o meglio, il modo in cui queste si sono formate attraverso l'esperienza. In tal senso, la ricostruzione ricorsiva del mio apprendistato è stata utile anche per analizzare l'organizzazione della pratica stessa, dei vari elementi che la compongono e delle forme di conoscenza che prescrive – il diseguale possesso delle quali indirizza verso traiettorie e forme di partecipazione diverse. Credo che sia questo ciò a cui allude Wacquant, quando sostiene che descrivere il modo in cui si forma un certo habitus consente anche di ricostruire l'universo di forze che lo producono (2015, p. 6). Discuterò nel paragrafo 2.4 le criticità epistemologiche di questo approccio. Prima di farlo, occorre illustrare cronologicamente le fasi del mio viaggio etnografico.

2. Il viaggio etnografico

2.1. Scegliere la piattaforma

La prima scelta da prendere, dopo aver deciso di lavorare come rider, riguardava la piattaforma per la quale candidarmi. Da una ricerca sommaria, le quattro principali piattaforme operanti nella città di Milano – Glovo, Uber Eats, Deliveroo e Just Eat – sembravano equivalersi. L'unica differenza visibile riguardava Just Eat, che si basava ancora su un modello misto. Come le altre piattaforme, forniva (e tuttora fornisce) un proprio servizio di delivery, mettendo in contatto clienti e ristoranti con i rider. In più, offriva (e tuttora offre) anche un “servizio vetrina”, ospitando al suo interno ristoranti e locali che dispongono già di un proprio servizio di consegna a domicilio, accrescendo la loro visibilità. Anche dal punto di vista del consumo, non notavo sostanziali differenze. L'unica riguardava Glovo, che a differenza di Uber Eats, Just Eat e Deliveroo stava gradualmente estendendo la propria offerta ad altre categorie commerciali, consegnando prodotti da farmacie, supermercati, e offrendo servizi di pony express. Questa sommaria equivalenza riguardava anche le condizioni contrattuali e i requisiti minimi per lavorare: il possesso di un mezzo proprio; un documento d'identità o un permesso di soggiorno in corso di validità; una copia della patente valida per l'Italia e un'assicurazione nel caso in cui il rider intendesse lavorare con un motoveicolo. Per tutte e quattro le piattaforme, il processo di selezione avveniva online, dalla presentazione della candidatura fino alla comunicazione dell'esito della domanda. Generalmente, al candidato veniva (e tuttora viene) chiesto di indicare il tipo di veicolo e la città dove intendeva collaborare, e di allegare i documenti richiesti. Nel caso di Just Eat e di Deliveroo, che allora suddividevano la città di Milano in più zone di consegna, il candidato poteva anche indicare l'area specifica in cui voleva collaborare. Just Eat mostrava la disponibilità di zone in anticipo, impedendo di candidarsi nelle aree in cui vi era già una flotta di rider sufficiente. Deliveroo, invece, consentiva di procedere con la candidatura, riservandosi di valutarla e di comunicarne l'esito in seguito – nel mio caso, dopo un paio di mesi.

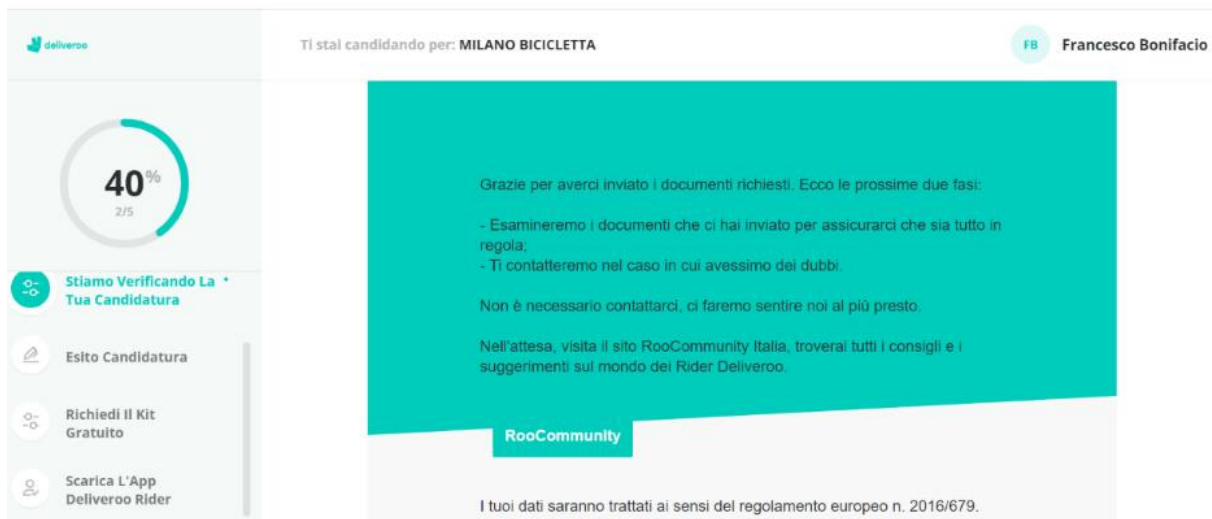


FIGURA 5 FERMOIMMAGINE DAL PROCESSO DI CANDIDATURA PER LA PIATTAFORMA DELIVEROO, PRODOTTO IN DATA 2 GENNAIO 2020

Nell'interfaccia di accesso alla sezione di candidatura, le piattaforme reiteravano ai rider la promessa di un lavoro autonomo e flessibile.



FIGURA 6 FERMOIMMAGINE DEL SITO INTERNET DI DELIVEROO, PRODOTTO IN DATA 2 GENNAIO 2020

Just Eat mostrava all'interno del sito anche una copia dell'Accordo Quadro delle condizioni di utilizzo, che formalizzava i diritti e i doveri dei rider da un punto di vista giuridico. Ad esempio, stabiliva che il rider "potrà, a sua esclusiva discrezione, accettare o declinare qualsiasi (eventuale) Opportunità di Consegna attraverso la Piattaforma Just Eat e potrà altresì autonomamente scegliere come, dove, quando e per quanto tempo rendersi disponibile", ma anche che "Ogni volta che [il rider]

accetta un'Opportunità di Consegna, stipula un Contratto e si impegna a fornire i Servizi di Consegna in qualità di lavoratore autonomo avvalendosi di Sue risorse, strutture e mezzi”, e cioè di un veicolo idoneo alla circolazione, di uno smartphone con accesso ad internet e di una “borsa termica per il trasporto di alimenti sigillabile, di tipo commerciale”. La genericità con cui veniva indicata l'attrezzatura di lavoro sembrerebbe funzionale a tutelare le piattaforme dall'accusa – mossa inizialmente dai collettivi di rider torinesi di Foodora – di non retribuire la pubblicità associata all'uso di zaini brandizzati. Nonostante le piattaforme forniscano ai rider uno zaino, come si evince da questo frammento del contratto di Just Eat, i fattorini non sono obbligati ad utilizzarlo. Seguendo questo indizio documentale proveniente dalla “fase pre-campo” (Bruschi 1999, p. 416), durante l'etnografia ho osservato che molti rider utilizzano accessori diversi da quelli forniti in dotazione dalla piattaforma per cui effettuano le consegne. Anche perché, in molti casi, lavorano per più piattaforme simultaneamente.

I siti internet di Glovo e Uber Eats fornivano alcuni dettagli circa l'operatività del lavoro, e in particolare del funzionamento dell'app. In una sezione del sito di Glovo veniva descritto il funzionamento del cosiddetto “sistema di eccellenza”, il sistema algoritmico che discrimina l'accesso al lavoro dei rider. Come si può apprezzare dal primo dei due screenshot riportati di seguito, e come osserveremo più approfonditamente nel capitolo seguente attraverso le parole del management di Glovo, l'utilizzo di questo sistema è motivato dalla necessità di proporzionare in ogni sessione del servizio il volume di ordini e la flotta di rider necessaria per consegnarli⁷³.

⁷³ Dopo l'adozione di un sistema di accesso libero da parte di Deliveroo, il cosiddetto “free-login”, diversi fattorini hanno denunciato un peggioramento delle condizioni lavorative secondo lo scenario qui delineato, ovvero: un numero di rider proporzionalmente maggiore a quello di ordini disponibili settimanalmente. Per questo, molti rider – specie coloro che in seguito definirò *rider imprenditori* – reputano che il sistema del free-login sia antimeritocratico, e criticano il fatto che, sulla scia del boom del food-delivery dovuto alle limitazioni alla mobilità provocate dalla pandemia, Deliveroo continui a concedere nuovi account.



COS'È IL SISTEMA DI ECCELLENZA?

Il sistema di eccellenza è il metodo che utilizza Glovo per gestire le prenotazioni di tutti i Glover in base alle loro disponibilità. Se infatti tutti i corrieri potessero accedere contemporaneamente a tutti gli slot, ci sarebbero troppi corrieri nello stesso momento e quindi meno ordini disponibili.

Per evitare questa situazione, abbiamo introdotto il sistema di eccellenza: ogni corriere ha un punteggio che determina chi avrà la priorità nel prenotare gli slot. Più alto è il punteggio di eccellenza, prima sarà possibile accedere alla prenotazione degli slot.

FIGURA 7 FERMOIMMAGINE DEL SITO INTERNET DI GLOVO, PRODOTTO IN DATA 3 FEBBRAIO 2020

Il punteggio **aumenta** quando:

- Concludi correttamente un ordine
- Effettui ordini durante gli slot ad alta domanda
- Se concludi correttamente degli ordini dopo una riduzione del punteggio

Il punteggio **diminuisce** quando:

- Il numero degli ordini ad alta domanda effettuati negli ultimi 28 giorni diminuisce
- Ricevi una valutazione negativa (riguardo un comportamento non professionale o un ordine trasportato in maniera errata) da un partner/cliente
- Quando non effettui il check-in o lo fai in ritardo
- Quando sei al di fuori della mappa della tua città o la connessione del tuo telefono non funziona correttamente

Ad ogni modo nessuna decisione relativa alla tua collaborazione con Glovo sarà presa automaticamente sulla base dei feedback ricevuti.

FIGURA 8 FERMOIMMAGINE DEL SITO INTERNET DI GLOVO, PRODOTTO IN DATA 3 FEBBRAIO 2020

Le guidelines⁷⁴ reperibili sul sito di Uber Eats si riferivano grosso modo agli stessi indicatori che componevano il punteggio di eccellenza di Glovo, ma indicavano anche la possibilità per il rider di “perdere l’accesso ad Uber Eats” qualora qualcuno di tali indicatori – la recensione dei clienti o il tasso di ordini accettati – fosse inferiore al valore medio della propria città⁷⁵:

⁷⁴ <https://www.uber.com/legal/it/document/?name=uber-eats-community-guidelines&country=italy&lang=it>

⁷⁵ Il che è coerente con quanto sosteneva la letteratura accademica e giornalistica, principalmente statunitense (Rosenblat & Stark 2016), sul management algoritmico di Uber Eats. Riprenderò questo tema nel paragrafo 1.3 del capitolo seguente, quando illustrerò in cosa consiste, da un punto di vista organizzativo, l’intermediazione delle piattaforme.

“Quando un corriere accetta una corsa e poi la cancella, influisce negativamente sull’esperienza di ristoranti e destinatari delle consegne. [...] Sappiamo che a volte si verificano degli imprevisti per cui sei costretto ad annullare una richiesta di consegna che hai accettato, ma ridurre al minimo le cancellazioni è fondamentale per l’affidabilità del nostro sistema. Il tasso di cancellazione si basa sul numero di corse annullate rispetto al totale delle corse accettate. Ad esempio, se accetti 100 corse e ne cancelli 4, il tuo tasso di cancellazione è del 4%. I corrieri con le valutazioni più alte hanno solitamente un tasso di cancellazione inferiore al 5%. [...] Se il tuo tasso di cancellazione è molto più alto della media della tua città, ti avviseremo più volte, dopodiché potresti essere disconnesso dall’app. Se il tuo tasso di cancellazione continua a superare il limite massimo, potresti perdere l’accesso al tuo account.”

Poiché dopo questa prima esplorazione non avevo ravvisato differenze sostanziali, né riguardo le condizioni di lavoro, né riguardo i servizi offerti, alla fine di dicembre del 2019 ho deciso di candidarmi per tutte e quattro le piattaforme, e di valutare in seguito per quale o quali lavorare. Le prime differenze sono emerse proprio in questa fase. Deliveroo e Just Eat non hanno mai accettato la mia candidatura, che ho reiterato tre volte nei mesi seguenti. Al contrario, Glovo e Uber Eats l’hanno immediatamente accettata, condividendo subito le istruzioni per installare l’app sul mio smartphone e per registrare l’account. Decisi di iniziare con Glovo, dunque, rinviando al futuro la possibilità di lavorare anche con Uber Eats.

2.2. Il colloquio iniziale, e l’equipaggiamento

Una differenza significativa fra Glovo e le altre piattaforme digitali riguardava la formazione iniziale e le modalità di consegna del materiale di lavoro. Quando ho iniziato a fare il rider, Glovo era rimasta l’unica piattaforma che distribuiva l’attrezzatura di lavoro – zaino, powerbank e porta-cellulare – in ufficio. Le altre lo inviavano per posta agli indirizzi indicati dai rider, insieme ad un breve video di formazione iniziale. D’altronde, Glovo era l’unica piattaforma con un ufficio in città accessibile ai rider, mentre Deliveroo⁷⁶ e Just Eat lo avevano chiuso da non molto, digitalizzando tutti i processi organizzativi – dall’assunzione, alla formazione, all’assistenza⁷⁷.

Nel mio caso, la compilazione del form di submission si è conclusa con un invito, via Google Calendar, a presentarmi al Glovo Center di Milano, in via Ercole Marelli, 316, alle 10 del 9 gennaio 2020. L’invito era denominato “Prima sessione”, ma non conteneva informazioni specifiche sul

⁷⁶ In passato, Deliveroo non solo consegnava il materiale in presenza, ma forniva ai rider anche una breve formazione in strada: i nuovi fattorini venivano accompagnati durante qualche consegna da rider più esperti, dai quali ricevevano un breve apprendistato in materia di sicurezza stradale, alcune indicazioni di base sul funzionamento della piattaforma, sul corretto uso dei materiali di lavoro e sull’interazione con clienti e ristoranti.

⁷⁷ Anche per Glovo, in realtà, la presenza di un ufficio sul territorio è un unicum di grandi città come Roma e Milano. In città più piccole, e ovunque dall’inizio della pandemia, l’incontro di formazione iniziale è stato sostituito da un video e la consegna del materiale viene gestita via posta.

contenuto dell'incontro. Allegava invece un breve video introduttivo in italiano, un link per completare il profilo con qualche ulteriore informazione socio-demografica, e un collegamento al contratto digitale da firmare prima dell'incontro, al mi presentai puntuale:

Il Glovo Center si trova in un'arteria periferica ai confini dell'area urbana milanese, al piano terra di un piccolo edificio a due piani. Varcando l'ingresso si entra in un open space piuttosto ampio, arredato con delle panche costruite con i pallet, puff, e sgabelli gialli e verdi che richiamano i colori del brand. Sulla sinistra si trova una rastrelliera dove i rider possono lasciare le loro bici. Il pavimento è in linoeum, con qualche tappeto di erba sintetica. In fondo ci sono un distributore d'acqua e un televisore, e sui lati diverse prese elettriche, idealmente utili ai rider per ricaricare il proprio smartphone. Ha uno stile giovanile che fa pensare un po' agli spazi di co-working, o alle sale di attesa degli ostelli. Ricordo di aver letto qualche articolo di giornale che ne riportava l'apertura con toni piuttosto entusiastici, descrivendolo come un centro polifunzionale pensato per i rider. Ed effettivamente sembra un ambiente confortevole. In fondo c'è una porta chiusa alla quale nessuno si azzarda a bussare. [...] Oltre a me ci sono altri rider che aspettano, saremo in totale una dozzina, ma restiamo in silenzio. Di italiani siamo in tre, gli altri sono apparentemente subsahariani o nord-africani. C'è anche un latino-americano. [...] La porta si apre e un uomo giovane dall'accento brianzolo ci invita ad entrare, chiamandoci per nome uno alla volta. [...] Accedo in una sala dove ci sono in fila tre postazioni pc. Mi accomodo all'ultima dove un altro ragazzo, più giovane e cordiale di quello all'ingresso, deve controllare i miei documenti. Mi chiede cosa faccio nella vita e perché voglio iniziare a "collaborare" con Glovo, ed io gli rispondo che sono uno studente di sociologia e ho bisogno di arrotondare per mantenermi da solo a Milano. Lui annota sul pc e, sempre molto cordialmente, mi chiede di mostrargli il contratto firmato. [...] Entro dunque in un'altra stanza, più buia delle due precedenti, e mi accomodo in una delle sedie disposte di fronte al televisore. [...] Quando siamo tutti, entra di nuovo il ragazzo che ci ha accolto all'ingresso, e inizia a illustrarci il funzionamento dell'app.

Nota di campo, 9/01/2020

Il responsabile della formazione, che chiamerò Carlo con un nome di fantasia, ci ha illustrato la funzione del punteggio d'eccellenza e i vari indicatori che lo compongono, spiegandoci che il suo valore determina l'apertura del calendario per la prenotazione delle ore di lavoro, il lunedì e il giovedì di ogni settimana. Per chi ha un punteggio di eccellenza al massimo (di 100 su 100) l'apertura del calendario è fissata alle 16, mentre ritarda proporzionalmente allo scendere del punteggio, riducendo la possibilità di trovare ore libere. Carlo ci aveva informato che il rating sarebbe rimasto nascosto per le prime 50 consegne, e che non avremmo ottenuto subito un punteggio alto perché, ci disse, "mentre chi ha 100 è una persona che fa già questo servizio, di cui posso fidarmi ciecamente, io a voi ancora non vi conosco". E dunque, solo facendoci "la nostra gavettina", avremmo potuto alzare il punteggio e "gestire le ore a nostro piacere". Mostrandoci l'interfaccia grafica dell'app sul televisore, Carlo ci aveva descritto alcuni punti salienti della fenomenologia di una consegna: 1) il check-in negli slot in cui ci siamo prenotati per lavorare; 2) l'accettazione o il rifiuto di un ordine assegnato; 3) l'arrivo al ristorante; 4) il ritiro dell'ordine e la fotografia dello scontrino; 5) l'arrivo all'indirizzo di consegna; 6) la consegna al cliente e la chiusura dell'ordine. Come hanno osservato van Doorn & Badger (2020),

ogni attività di questo processo viene scandita dal rider attraverso una notifica sull'app, la quale funziona solo se la geolocalizzazione dello smartphone è attiva. Snocciolandone i vari passaggi, Carlo aveva rapidamente menzionato i possibili imprevisti che possono verificarsi durante la consegna di un ordine – ad esempio, trovare un ristorante chiuso, un cliente assente, un guasto al veicolo – in cui avremmo dovuto rivolgerci alla chat d'assistenza presente all'interno dell'app. Inoltre, ci aveva presentato tre tipi di ordini possibili: i servizi di pony express, gli “ordini partner” e gli “ordini non partner” – quelli che arrivano da locali che non hanno partnership attiva con Glovo. Carlo ci spiegò che in quest'ultimo caso avremmo dovuto pagare il ristorante con i nostri “contanti alla mano”, la somma di denaro liquido in possesso del rider, accumulata dai pagamenti in contanti dei clienti. L'app avrebbe aggiornato ogni entrata e uscita monetaria, segnalando sempre il valore dei contanti di Glovo nelle nostre tasche. Quando questa somma fosse diventata troppo alta – ovvero, superiore ai 150, 200 euro – avremmo dovuto consegnare i contanti in ufficio, o tramite un bonifico bancario, a carico di Glovo. In caso contrario, l'app avrebbe rallentato l'assegnazione degli ordini per cautelarsi dalla possibilità che un rider sparisse con il denaro accumulato. In materia di pagamenti, Glovo avrebbe inviato ai rider una fattura ogni due settimane, dal cui ammontare avrebbe decurtato i contanti che, saltuariamente, notificava via app al fattorino di trattenere. Ogni consegna ha due componenti di pagamento: una componente fissa, di 2 euro, e una componente variabile, di 0,63 € a km, calcolati sulla base del percorso stabilito da Google Maps secondo la modalità di trasporto in macchina, a prescindere dal tragitto effettivamente percorso. A ciò si aggiunge un bonus pioggia del 20% e una retribuzione dell'attesa nei ristoranti di 5 centesimi al minuto, calcolati in seguito ai primi 5 minuti di attesa⁷⁸. Con sorpresa, scoprii anche che Glovo avrebbe trattenuto dalla prima fattura una caparra di 65 euro per zaino, powerbank e porta smartphone, di cui ne sarebbero stati restituiti 50 alla riconsegna dello zaino, mentre 15 sarebbero stati trattenuti a titolo di “usura” dell'attrezzatura. In presenza di errori, avremmo potuto contattare l'app o presentarci in ufficio lunedì, martedì e mercoledì dalle 14.30 alle 16.30 o il venerdì dalle 10 alle 12. Con un tono piuttosto minaccioso, Carlo ci aveva avvisato che l'assistenza dello staff sarebbe stata “proporzionale alla nostra collaborazione”.

La presentazione venne condotta interamente in italiano, che diversi fra i partecipanti sembravano comprendere a stento o per nulla. Dal canto mio, avendo già appreso buona parte delle informazioni sul sito, cercai di rivolgere domande specifiche su aspetti che mi interessavano ai fini della ricerca. Sulla scorta di quanto avevo letto circa il funzionamento degli algoritmi, cercai di informarmi su altre potenziali cause di riduzione del punteggio di eccellenza – ad esempio, in tema di recensioni e riassegnazione degli ordini – su cui Carlo aveva sorvolato. Riguardo le recensioni, rispose seccato

⁷⁸ Per una trattazione esaustiva dei sistemi di retribuzione delle varie piattaforme, di come sono cambiati nel corso del tempo, rimando il lettore al paragrafo 1.1.4 del prossimo capitolo

che tanto i clienti quanto i partner lasciano sempre una valutazione sintetica del servizio offerto dal rider, in forma di *like* o *dislike*. Che il cliente “può sempre fare come crede!”, e che la recensione è sistematicamente negativa quando non si consegna l’ordine al piano. In tema di riassegnazioni, aggiunte che i rider sono sempre liberi di rifiutare gli ordini assegnati senza incorrere in penalizzazioni sul punteggio di eccellenza; ma anche che il processo di riassegnazione impiega tempo, e dunque conviene non abusarne.

Al termine, ad ognuno di noi è stato consegnato uno zaino, un porta-smartphone e un powerbank. Oltre che per render conto dell’unico momento di formazione che ho ricevuto dall’azienda, questa breve panoramica mi consentirà di dare per scontate alcune informazioni nel proseguo della trattazione.

2.3. Le dimensioni dell’osservazione

Rispetto alla mia permanenza sul campo è possibile dividere l’osservazione in due fasi distinte. La prima riguarda il lavoro in senso stretto: i momenti in cui uscivo per lavorare; le aperture del calendario e, in generale, la ricerca di ore libere sull’app; la frequentazione dell’ufficio per consegnare i soldi in contanti. La seconda concerne la frequentazione delle cerchie di socialità di rider in cui mi sono introdotto nel corso della mia permanenza sul campo. Fra queste due fasi c’è una chiara linea di continuità. Spesso, mi recavo nei luoghi di ritrovo dei miei colleghi per iniziare il servizio da lì o, in mancanza di slot prenotati, per “rollare”⁷⁹ il calendario in cerca di ore libere ed esser già pronto per ricevere consegne. In una fase matura della mia presenza sul campo – e in parte, dopo aver appeso lo zaino al chiodo – mi è capitato di frequentarli anche “in borghese”, specie durante le fasce centrali del giorno o alla sera, dopo l’orario di cena.

2.3.1. Lavorare

Una prima linea di differenziazione fra le condotte lavorative dei fattorini riguarda quanto lavorare quotidianamente. Personalmente, non sono mai stato un rider stakanovista come altri che ho avuto l’opportunità di conoscere. Dalla metà di gennaio fino alla fine di luglio 2020, con una pausa di un

⁷⁹ Come vedremo, nel gergo dei rider “rollare il calendario” significa consultare continuamente il calendario dell’app, muovendo il dito dall’alto verso il basso dello schermo per aggiornare l’interfaccia grafica, sperando che qualche slot sia passato dal verde – bloccata – al bianco – libera. Vale la pena ribadire che essersi registrati in uno slot non assicura in alcun modo di ricevere ordini. Riprenderò esaustivamente questa pratica nel paragrafo 5.2 del capitolo seguente

mese e mezzo circa durante il primo lockdown di marzo e aprile ed altre più brevi nei mesi seguenti, ho lavorato per 3 o 4 giorni alla settimana. A parte rare eccezioni, per un massimo di 3 o 4 ore al giorno, a volte sia a pranzo che a cena nell'arco della stessa giornata. Mi sono impegnato a collaborare sempre durante le ore serali del fine settimana. Sia perché lavorare durante le cosiddette “ore diamante” mi avrebbe permesso di far crescere il punteggio, aumentando la possibilità di scegliere effettivamente quando lavorare, e sia per necessità. Durante quella che Carlo aveva definito la “gavettina iniziale”, un rider ha poche opportunità di scegliere quanto e quando lavorare. Con un punteggio di eccellenza basso – per quello che ho avuto modo di osservare, sotto i 90 su 100 – è molto difficile, specie nei mesi estivi, trovare slot liberi all'apertura del calendario, al di fuori delle ore serali del fine settimana⁸⁰. In alternativa, un rider che vuol lavorare è costretto a cercare le ore che si liberano continuamente, “rollando” il calendario nella speranza di trovare slot aperti e di prenotarli prima che lo facciano altri colleghi. In generale, come spiegherò meglio in seguito, la mia condotta lavorativa rifletteva il mio posizionamento all'interno dello spazio sociale dell'occupazione.

2.3.2. Frequentare le sotto-comunità di rider

Per comprendere le logiche di appropriazione dello spazio urbano, ho provato quasi subito ad introdurmi in una delle piccole sotto-comunità⁸¹ di fattorini distribuite nella città. Rispetto alla scelta del raggruppamento specifico, hanno giocato un ruolo decisivo le mie categorizzazioni ex ante (Sacchetti 2014). In una prima fase, infatti, ho cercato di intercettare rider corrispondenti alle rappresentazioni alle quali, fino ad allora, ero stato più esposto: immigrati o richiedenti asilo di origine subsahariana. Da un punto di vista mediatico, si può rilevare una decisa inversione di rotta nel modo di rappresentare i rider fra l'autunno 2019 e l'inverno 2020. Oltre all'inchiesta ricognitiva sulla composizione sociodemografica dei rider milanesi, promossa dal comune di Milano e realizzata dall'Università Statale (Fasano & Natale 2019), mi riferisco a due inchieste giornalistiche che hanno riscosso particolare successo: la puntata di Report dal titolo Easy rider dell'11 novembre 2019, e la puntata Vite a domicilio della trasmissione Presa Diretta, andata in onda il 21 gennaio 2020. Entrambe le trasmissioni hanno contribuito a spostare l'attenzione pubblica sulla crescente presenza di rider migranti.

⁸⁰ Nel caso di Glovo il sabato e la domenica dalle 19 alle 22; nel caso di Deliveroo dal venerdì a sabato dalle 20 alle 22.

⁸¹ Riprenderò il concetto di sotto-comunità nel quinto capitolo, articolandolo rispetto alla nozione di comunità di pratica quale contesto sociale di apprendimento. Per ora, lo si intenda più genericamente come un raggruppamento (Goffman 2006), ovvero come l'“insieme di due o più persone in immediata presenza reciproca in un momento dato” (Goffman 2006, p.19)

Queste rappresentazioni mediali collimavano con quelle proiettate dai rider che incontravo nello sportello di assistenza legale in cui facevo il volontario, e rafforzavano quell'associazione fra rider e marginalità sociale che ho iniziato a ricercare dopo aver fatto accesso al campo. Per ragioni di opportunità, mi sono introdotto in un gruppetto di rider che staziona in un giardino nei pressi della stazione ferroviaria di Porta Garibaldi. Il pretesto è stato l'incontro con un rider nigeriano che chiamerò fantasiosamente Obi, in un sottopassaggio della stazione. Entrambi attendevamo che smettesse di piovere. Lui stava lavorando, mentre io ero di ritorno dall'Università, ma avevo già iniziato a fare il rider da un paio di settimane. Confessandogli di essere un suo collega, gli chiesi come si trovava con il lavoro e che zona frequentasse abitualmente. Obi mi spiegò che faceva base in un giardino nei paraggi, dal quale si muoveva a seconda degli ordini che gli venivano assegnati. L'apertura che aveva dimostrato nei miei confronti mi persuase a cercarlo, nei giorni successivi, nel parco che mi aveva indicato. E dopo qualche tentativo a vuoto, in un freddo pomeriggio di inizio febbraio lo incontrai nuovamente: lui mi presentò ai suoi colleghi come un "rider-studente", e mi invitò a fermarmi con loro prima del picco di ordini serale. Da lì, iniziai a frequentare il "loro" parco con una certa assiduità, familiarizzando con la loro esperienza quotidiana, e ricevendo una prima socializzazione al mestiere. Condividevano tutti routine piuttosto simili: vivendo fuori Milano, raggiungevano la città in treno e trascorrevano tutto il tempo in giro, nonostante solo parte della loro giornata fosse effettivamente dedicata al lavoro. Si assomigliavano per i veicoli che usavano – prevalentemente bici muscolari – e per l'abbigliamento casual, privo di particolari accessori. Parlavano italiano poco o per nulla, e lamentavano spesso di non ricevere ordini, o di non comprendere le ragioni di cambiamenti improvvisi del proprio rating. In generale, proiettavano una rappresentazione dell'esperienza lavorativa affine all'immaginario di precarietà veicolato dai discorsi pubblici. In questo senso, la frequentazione del parco non problematizzava la mia precomprensione del fenomeno, anzi le donava coerenza.

2.3.3. Punti di svolta nell'osservazione

I principali punti di rottura con le mie categorizzazioni ex ante si sono presentati nelle occasioni in cui mi sono lasciato guidare dalla casualità del lavoro. Uno snodo decisivo è stato l'incontro con un rider italiano – che chiamerò fantasiosamente Alberto – durante l'attesa per il ritiro di un ordine fuori da un McDonald's. Di Alberto mi avevano incuriosito la bici elettrica, di valore evidentemente superiore a quelle dei rider che incontravo abitualmente, e il rapporto confidenziale che mostrava con l'addetto al servizio di delivery. Dichiarandogli subito il mio doppio ruolo di rider e ricercatore, gli

chiesi se fosse disponibile per un'intervista. Alberto accettò e mi invitò a bere una birra in una piazzetta poco distante da lì, dove è solito ritrovarsi con altri colleghi.

Ho intervistato Alberto solo tre mesi dopo, ma a partire da questo incontro, nelle settimane successive, ho avuto modo di condividere con lui e con gli altri rider della piazzetta gran parte delle mie giornate di lavoro. Rispetto ai rider che popolavano il giardino della stazione di Porta Garibaldi, questi proiettavano una rappresentazione professionalizzante del mestiere, che si concretizzava nell'interazione strategica con gli algoritmi, in una cura meticolosa di veicoli – quasi tutte bici elettriche molto costose – e in una conoscenza dettagliata della città e dei ristoranti. Un momento decisivo della mia permanenza in questa sotto-comunità è stato il primo incontro con Antonio, un rider di mezz'età che, semplicemente ispezionando la mia bici, mi riconobbe come un novizio:

Antonio: [...] tu cosa c'hai, quella bici lì? Vabbè ma allora non sei un rider...

Io: Perché?

Antonio: Ma sì...cioè, si vede dai...

Io: Da cosa lo vedi?

Antonio: Guarda non lo so...si vede...dai...allora per esempio, la tua bici ha il carter...guarda le bici dei rider, ne vedi una con il carter?

Io: Ma cos'è il carter?

Antonio: Il carter è il copri-catena...non serve ...perché nessun rider ha il carter secondo te?

Io: Non lo so

Antonio: Ecco perché tu non sei un vero rider! Perché pesa...perché se ti cade la catena perdi del tempo a metterla su...quindi io guardo la tua bici e capisco che non sei in quel meccanismo...guarda, nessuno ha il carter...

Fabrizio: E certo, il carter rompe i coglioni...per me è peso il carter

Nota di campo, 15/5/2020

L'ammonimento di Antonio mi ha persuaso a restituire attenzione all'eterogeneità interna alla pratica lavorativa che alcune mie precomprensioni iniziali, corroborate dalla frequentazione della prima sotto-comunità di fattorini, avevano in parte attenuato. Nei due mesi successivi, ho ricevuto da questo gruppo di rider una seconda socializzazione al mestiere che, come avrò modo di illustrare in seguito, ha modificato radicalmente il mio modo di lavorare. Prima di illustrare le fasi conclusive della mia

presenza sul campo, c'è bisogno di approfondire alcune questioni legate al mio posizionamento e alla costruzione della documentazione empirica.

2.4. Conoscere per mezzo dell'esperienza

2.4.1. Vedere altrimenti

Nel paragrafo precedente ho descritto la problematicità della produzione di conoscenza scientifica in etnografia, evocando il ruolo di credenze, ipotesi e, in generale, del portato culturale del sociologo nel corso dell'osservazione. Per "vedere altrimenti" (Cardano 2011, p. 119), a un ricercatore sul campo è richiesto di sospendere l'atteggiamento naturale di chi osserva una situazione sociale come ovvia o scontata (Gobo 2001, p. 105); ovvero, di "problematizzare" l'osservazione (Cicourel 1964). La possibilità di de-naturalizzare il mondo sociale in studio dipende innanzitutto dalla postura del ricercatore. A tal proposito, diversi sociologi (Cardano 2011; Gobo 2001; Schwartz & Jacobs 1987) sostengono che l'atteggiamento cognitivo più appropriato per ottenere questo mutamento sia quello dello "straniero" (Schütz 2013) il quale, "ignorando molti aspetti della cultura del gruppo a cui tenta di accedere, cerca di carpirne le convenzioni per agire come membro competente" (Gobo 2001, p. 106). D'altra parte, l'atteggiamento de-naturalizzante dell'osservatore rischia di comprometersi con il procedere dell'esperienza, man mano che ciò che osserva sembrerà sempre più noto o scontato (ibid.). Il caso limite di questa eventualità è stato indicato con l'espressione "going native" (Sacchetti 2014), che allude alla perdita di identità a cui il ricercatore rischia di andare incontro nel tentativo di acquisire "il punto di vista del nativo". Assieme alla propria identità, diventando nativo il ricercatore perderebbe anche la capacità di categorizzare la propria osservazione.

Durante la permanenza nelle due sotto-comunità di rider con cui mi sono interfacciato, credo sinceramente di non aver mai corso questo rischio. Nel primo caso – un gruppo di rider di colore, richiedenti asilo o con permessi di soggiorno precari, con scarsa conoscenza della lingua – anche solo ipotizzare di diventare nativi avrebbe richiesto una certa presunzione. Al contrario, in diversi momenti della mia permanenza sul campo ho annotato il disagio che ho provato nel tentativo di dissimulare il fatto di essere l'unico uomo bianco in un gruppo di venti o trenta persone di colore. Non ho mai potuto – né temuto di – diventare nativo, né loro mi hanno mai dimostrato di considerarmi tale. Al contrario, ho preso nota di come sono stato categorizzato dagli altri rider, e del significato sociale delle loro categorizzazioni. In quanto "italiano" o "studente", diversi rider del parchetto mi hanno consigliato di candidarmi per Deliveroo, ritenuta sia la piattaforma migliore, che quella "degli

italiani”, poiché non accettava documenti di soggiorno di breve durata. Oltre a mostrarmi il loro di classificare le diverse piattaforme, i rider mi ricordavano – senza malizia – la mia posizione nello spazio sociale di riferimento, la mia estraneità al loro microcosmo e, più in generale, alla loro condizione di esistenza da un punto di vista etnico e giuridico.

Nel secondo caso, il rischio di going native è stato disinnescato dalle circostanze del mio inserimento nella sotto-comunità di rider. Avendo adottato fin da subito una strategia overt, il mio doppio ruolo è stato spesso enfatizzato dai rider stessi, attraverso scherzi e prese in giro volti a rimarcare la distanza che ci separava⁸². In un certo senso, entrambe le sotto-comunità di rider hanno vigilato inconsapevolmente sul rischio che acquisissi in tutto e per tutto il loro punto di vista. Da parte mia, lo sforzo principale è stato quello di trattare le rappresentazioni proiettate da ciascuna sotto-comunità, e da ciascun fattorino, come uno strumento di conoscenza del mondo sociale, seguendo l’indicazione di Thornton secondo cui “nulla classifica meglio qualcuno del modo in cui lui o lei fanno classificazioni” (1998). Da questo punto di vista, in accordo con Wacquant (2005) e in generale con le ipotesi teoriche discusse in precedenza, mi sono sforzato di abbandonare l’idea che esista *il* punto di vista del nativo (Malinowski 2011), in favore del riconoscimento della pluralità di posizioni occupate dai rider all’interno dello spazio sociale. Come vedremo, piuttosto che la proprietà essenziale di una comunità, il punto di vista del nativo è da intendersi come l’esito provvisorio della lotta materiale e simbolica fra diverse prese di posizione – rappresentazioni – (Wacquant 2005)

2.4.2. Documentare l’osservazione, praticare riflessività

Il rischio di lasciarsi coinvolgere troppo dall’universo in oggetto è quindi contenibile mediante uno sforzo di riflessività costante. A tal proposito, Wacquant ha definito la propria osservazione anche con il concetto “enactive ethnography” (Wacquant 2015) sottolineando che, al pari di ogni partecipante, anche il ricercatore accede al campo d’indagine da una certa posizione, sociale e incorporata. Più che il concetto di “nativo”, è dunque la posizione del ricercatore – i suoi schemi cognitivi e comportamentali – a dover essere oggettivata riflessivamente (Bourdieu 1998) per avvalorare la validità degli asserti scientifici prodotti. Oltre che come un paradossale sforzo

⁸² Se non mi è stato attribuito il soprannome di “Professore”, è perché questo apparteneva già ad Antonio, il rider di mezz’età che ho citato in precedenza, noto all’interno del gruppo per la sua loquacità e per una certa tendenza a trasformare la pratica in teoria.

cognitivo⁸³, il concetto di riflessività è stato descritto in termini performativi (Sacchetti 2014), come un insieme di pratiche di ricerca (Cardano 2001, p.195) necessarie all'etnografo per dar conto "di come ha costruito e controllato l'attendibilità e la validità del sapere". L'attendibilità di questo "resoconto riflessivo" (ibid.) non può che sostanziarsi attraverso una descrizione dettagliata della relazione osservativa, di cui la stesura delle note etnografiche rappresenta "il *Leitmotiv*" (Cardano 2011, p. 132, enfasi originale). Durante la mia permanenza sul campo, ho annotato le osservazioni in modo piuttosto rigoroso all'interno di una sezione di un blocco appunti del software OneNote, dedicato al mio progetto di tesi. Ad ogni giornata ho dedicato una pagina distinta di questa sezione, denominandola con la data corrispondente. Da un punto di vista di scrittura, ho cercato di utilizzare quello che Spradley (1980, p.68) definisce un "linguaggio concreto". Da un lato, producendo una descrizione accurata delle attività che scandivano la pratica in cui ero immerso. Dall'altro, cercando di ridurre al minimo l'utilizzo del codice specialistico delle scienze sociali, sia nel tentativo di tenere vivo il registro linguistico degli agenti che stavo studiando, sia per evitare di generalizzare azioni particolari e concrete, la cui ricchezza di dettagli ha costituito un valore ai fini dell'analisi⁸⁴. Un espediente utile per rispettare questo principio è stato quello di attingere alle mappe prodotte automaticamente da Google Maps nella sezione 'I tuoi spostamenti'.

⁸³ Le pratiche riflessive servono anche a conciliare quello che Gobo definisce "l'apparente paradosso dell'osservazione partecipante", dovuto all'incompatibilità cognitiva fra agire e partecipare. Da un punto di vista filosofico, l'impossibilità di sovrapporre spazio-temporalmente osservazione e partecipazione trova ragione nel fatto che "il partecipare e l'osservare sono due attività distinte e in contrapposizione tra loro" (Sacchetti 2014, p. 31). In questo senso, diversi sociologi e antropologi hanno definito osservare e partecipare come due momenti sovrapponibili della ricerca (Cellini 2008; Schwartz & Jacobs 1987) e, secondo l'insegnamento di Schutz, della vita sociale stessa (Schutz 1953). Secondo Gobo, la mera apparenza di questo paradosso si deve al fatto che, nella pratica dell'attività di ricerca, l'etnografo è portato continuamente a riflettere, registrare e interpretare ciò che osserva utilizzando le competenze di categorizzazione che derivano dalla sua professione (ibid.).

⁸⁴ Rileggendo in ordine cronologico il diario etnografico, riconosco che la mia capacità di scrittura è migliorata nel tempo, credo al crescere della padronanza delle tecniche di osservazione nel complesso.

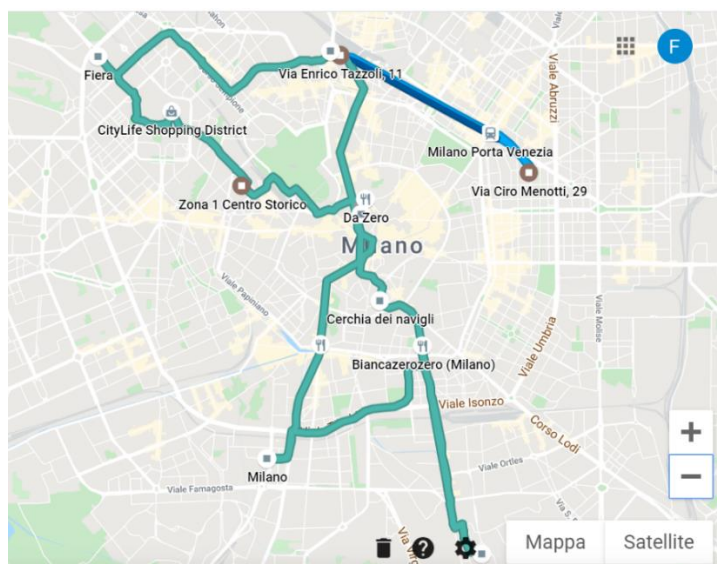


FIGURA 9 MAPPA DEI MIEI SPOSTAMENTI, 3/8/2020. FONTE: GOOGLE MAPS

Consultare il mio tracciato giornaliero mi ha aiutato a ricordare i locali e gli indirizzi che avevo frequentato, il tragitto percorso per raggiungerli, il tempo impiegato per farlo e la durata delle attese. Mi ha permesso così di ricostruire la trasformazione della mia pratica lavorativa, nel confronto fra la socializzazione nella prima e nella seconda sotto-comunità di fattorini.

Riguardo la redazione delle note etnografiche, alcuni autori suggeriscono di annotarle separatamente in base alla funzione che svolgono per il ricercatore (Glaser et al. 2009; Gobo 1999; Schatzman e Strauss 1973). A tal proposito, Gobo distingue quattro tipi di note etnografiche: le note osservative, le note metodologiche, le note teoriche e quelle emotive (Gobo 1999), e suggerisce di redarle separatamente. Una premura che sento di condividere, ma che in questo caso – anche a causa di una iniziale inesperienza con le tecniche di rilevazione – non ho rispettato in pieno. Seguendo il consiglio di Lofland (1995), mi sono limitato a contrassegnare le mie inferenze preliminari e le riflessioni metodologiche all'interno del testo, tra parentesi quadre, in corrispondenza delle note osservative a cui si riferivano. Inoltre, ho scrupolosamente annotato anche la dimensione emotiva della mia partecipazione, compiendo quella che Gobo definisce una sorta di auto-analisi (2001, p. 137). L'annotazione di questo tipo di osservazioni ha contribuito in modo sostanziale al mio percorso conoscitivo, offrendomi consapevolezza delle mie credenze iniziali sull'oggetto di studio (Gobo 2001) e sul mio punto di vista in quanto *partecipante*.

2.5.L'uscita dal campo

Uno snodo cruciale della ricerca si è presentato verso la fine di giugno, quando il materiale etnografico ha iniziato gradualmente a consolidarsi attorno ad un numero limitato di categorie, perdendo contestualmente la capacità di decostruire le mie attese di senso. La documentazione empirica raccolta fino a quel momento consentiva di ricostruire:

1. Il mio percorso di apprendimento, tramite l'evoluzione della mia pratica lavorativa;
2. I due microcosmi di rider con cui avevo trascorso la mia esperienza di ricerca.

Sulla base di due insiemi di proprietà costruiti dopo una prima analisi *grounded* del materiale etnografico⁸⁵, e riconducibili a 1) le pratiche lavorative e 2) le traiettorie biografiche dei fattorini, ho qualificato – a posteriori – le due sotto-comunità di pratica come due “casi massimamente dissimili” (Cardano 2020) dell'universo di studio. Nella prima sotto-comunità di fattorini si concentravano pratiche (vedi par. 2.4.2) e traiettorie sociali piuttosto omogenee – migranti fra i venti e i trentacinque anni, con un'alta dipendenza dal reddito del lavoro di rider, spesso in condizioni di deprivazione abitativa, con un basso grado di scolarizzazione e di integrazione sociale e scarsa conoscenza della lingua. Al contrario, i rider della piazzetta erano di età diverse; mostravano un grado vario di dipendenza dal reddito di questo lavoro – sebbene generalmente inferiore alla media – (Schor et al. 2020), una biografia educativa e professionale eterogenea. Inoltre, i fattorini di questo secondo microcosmo mostravano anche condotte lavorative più eterogenee – ad esempio, circa la disposizione a rifiutare gli ordini assegnati.

Osservando la persistenza di alcune proprietà nel confronto fra casi massimamente dissimili (Cardano, 2011) è stato possibile individuare i tratti *accomunanti* l'esperienza di lavoro del rider, sui quali ci concentreremo nel prossimo capitolo. Ciò che invece le informazioni fino ad allora raccolte non consentivano di sostenere era:

1. Che la comparazione fra i due casi fosse sufficiente a rappresentare, nella sua varietà, l'universo di riferimento. Non era ragionevole credere che i due casi osservati contenessero la varietà di traiettorie biografiche e pratiche di questo mondo sociale, nel caso di studio in oggetto.

⁸⁵ Nella costruzione del disegno basato sulla “comparazione dei casi massimamente dissimili” (Cardano 2020), la scelta di questi criteri precede e guida l'identificazione dei casi di studio. In questo caso, il processo ha seguito una direzione opposta. Sulla base di due insiemi di proprietà di cui l'analisi del materiale empirico aveva evidenziato la rilevanza, ho provato a confrontare le due sotto-comunità in cui avevo svolto l'etnografia, al fine di comprendere se le informazioni raccolte fossero sufficienti a rispondere ai miei interrogativi di ricerca, o ci fosse bisogno di un'ulteriore immersione sul campo.

2. Che con il materiale empirico raccolto si potesse costruire una tipologia di rider tale da rendere conto della più attenuata omogeneità di traiettorie e pratiche rilevata nella seconda sotto-comunità.

Riguardo la prima questione, c'era una buona possibilità di aver escluso dall'osservazione alcuni profili di lavoratori. Ad esempio, rischiavo di ignorare la presenza di rider meno esposti a forme di socialità e di apprendimento collettivo. Un limite considerevole, vista l'urgenza del tema per il disegno della ricerca. La seconda, invece, trovava risposta negativa su un piano metodologico: era difficile estrarre dalle conversazioni con e sui miei colleghi informazioni utili a ricostruire la loro traiettoria biografica. Dunque, per esplorare l'intreccio fra queste proprietà – traiettorie biografiche, pratiche lavorative, processi di apprendimento – ho deciso di integrare le informazioni raccolte durante l'osservazione partecipante con interviste in profondità ad un “campione mirato” (Patton 2015, p. 401) di fattorini.

3. Questionario

Nonostante la fase di campo si trovasse ormai in una fase avanzata, rispetto al campionamento di casi ricchi di informazioni da intervistare mi ritrovavo di fronte a difficoltà simili a quelle che avevo riscontrato nella fase precedente l'accesso al campo. Le inchieste campionarie realizzate nel contesto milanese (Fasano & Natale 2019; Pirovano & Sacchi 2018) delineavano un quadro coerente con quanto avevo avuto modo di osservare durante l'etnografia, ma non erano utili per i miei scopi. In primo luogo, non rilevavano pratiche e comportamenti dei fattorini, che dal mio punto di vista costituivano non solo un elemento di interesse, ma anche un potenziale criterio di campionamento. In secondo luogo, anche volendo seguire un criterio di tipicità dentro il caso, secondo il ritratto offerto da queste indagini campionarie, avrei dovuto comunque acquisire delle informazioni preliminari sui fattorini, impossibili da reperire senza un contatto diretto. Per questo, ho deciso di realizzare un breve questionario, e di somministrarlo ai rider nei punti nevralgici della città.

L'obiettivo primario del questionario è stato quello di migliorare l'identificazione dei casi da intervistare. In secondo luogo, si è cercato di rilevare dati su aspetti della pratica lavorativa, per esplorare le eventuali associazioni con altre variabili di profilazione da un punto di vista statistico,

triangolandole con le informazioni raccolte durante l'osservazione partecipante⁸⁶. Le principali dimensioni rilevate sono state le seguenti:

1. Informazioni sociodemografiche (età, nazionalità, genere, status giuridico)
2. Luogo di residenza
3. Titolo di studio
4. Professione precedente o aggiuntiva a quella del rider
5. Piattaforma/e di lavoro
6. Numero di ore di lavoro e reddito conseguito nel mese di maggio⁸⁷
7. Padronanza lingua italiana
8. Veicolo con cui si lavora ed eventuale cambio al fine di migliorare la performance lavorativa
9. Frequentazione di altri rider
10. Dimensioni della pratica lavorativa. Una batteria di domande a risposta bimodale riguardo: numero di ordini rifiutati giornalmente; litigi con clienti e ristoranti; problemi con la polizia; incidenti; blocco dell'account; furti subiti.

Nella prima metà del mese di luglio, ho somministrato il questionario a 130 rider in punti diversi della città. Per evitare di intercettare soltanto rider inseriti all'interno di cerchie di socialità, ho concentrato la somministrazione fuori dai ristoranti, specie nelle zone che personalmente avevo frequentato meno. La somministrazione ha incontrato non poche difficoltà, di carattere pratico ed emotivo, legate tanto all'estemporaneità delle attese nei ristoranti, quanto allo scetticismo latente dei rider. La prima criticità è stata gestita effettuando un breve pre-test, sia in un ambiente artificiale – con un collega del mio dipartimento – che, successivamente, nel setting naturale in cui lo avrei somministrato. Alla luce della mia esperienza di lavoro, considerata la frenesia che caratterizza le occasioni sociali in cui lo avrei somministrato – le attese per il ritiro degli ordini –, ho ritenuto che il questionario non dovesse durare più di tre minuti. Quindi, dopo la fase di pre-test, l'ho leggermente modificato, rimuovendo un paio di domande sulle pratiche sportive dei fattorini, e sulle loro competenze digitali, poiché ritenute meno rilevanti di altre per lo scopo conoscitivo e ricognitivo del questionario. Per gestire il primo ostacolo, ho deciso di somministrare i questionari “in divisa da lavoro”, presentandomi ai rider nel mio doppio ruolo di corriere e di tesista universitario. Nonostante questo, ho riscontrato un naturale sospetto nella maggior parte dei rider, che talvolta si è tradotto in rifiuti indispettiti. Sono stato scambiato alternativamente per giornalista, poliziotto o, ancora più spesso, per un membro dello

⁸⁶ Per ragioni di pertinenza e di rilevanza empirica, solo alcune delle informazioni rilevate sono entrate a far parte di questa trattazione. Nel codebook presente all'interno della nota metodologica finale, si potrà comunque prendere visione delle frequenze assolute e percentuali delle risposte rilevate su ciascuna domanda del questionario

⁸⁷ È stato scelto di rilevare queste informazioni su uno stesso arco temporale al fine di neutralizzare possibili distorsioni legate alla stagionalità o ad eventi occasionali (ad es. un improvviso aumento o riduzione di reddito legato alla pandemia)

staff di Glovo in incognito⁸⁸. Un evento particolarmente spiacevole si è verificato circa 10 giorni dopo l'inizio della somministrazione, quando ho incontrato per la seconda volta un rider che aveva già rifiutato di partecipare, il quale ha cercato platealmente di dissuadere i colleghi a cui intendevo sottoporlo, convincendoli della mia presunta mala fede. Questo evento mi ha persuaso ad interrompere la somministrazione, per evitare il rischio di inquinare il campo d'indagine prima di intraprendere le interviste in profondità. Non si tratta evidentemente di un campione statisticamente rappresentativo dell'universo di riferimento, del quale d'altronde non si conoscono dimensione e composizione, entrambe altamente mutevoli. Tuttavia, il contesto circoscritto (la città di Milano) entro il quale ci si propone di estendere la predicabilità degli asserti di questo studio consente di avanzare qualche pretesa circa la solidità dei dati raccolti con il questionario. Per l'analisi dei dati è stato impiegato il software statistico Stata, che ha consentito la costruzione di modelli di regressione al fine di elaborare stime più affidabili delle associazioni fra variabili, e di alcuni grafici che verranno mostrati nel prossimo capitolo. Nella tabella seguente, riporto le statistiche descrittive di alcune variabili di struttura, utili per un confronto con la tabella di profilazione degli intervistati seguente.

Età	m: 34 Min: 19	σ : 7,80 Max: 60	
Sesso	Maschio	125	96,15%
	Femmina	5	3,85%
Nazionalità	Italiano	23	17,7%
	Straniero	107	82,3%
Status giuridico	Corto-soggiornante	57	56,16%
	Lungo-soggiornante/cittadinanza	73	43,85%
Luogo di residenza	Milano	72	55,38%
	Fuori Milano	58	44,62%
Istruzione	\geq Diploma di scuola superiore	78	60%
	$<$ Diploma di scuola superiore	52	40%
Unico impiego ⁸⁹	Sì	119	91,54%
	No	11	8,46%

⁸⁸ In molti casi questo fraintendimento si è palesato dopo aver intravisto il form di Google su cui registravo manualmente le risposte, poiché ritenuto simile ai questionari di soddisfazione sul lavoro che la piattaforma invia periodicamente ai fattorini.

⁸⁹ Anche l'essere iscritto all'università è stato rilevato come un secondo impiego, in quanto proxy di un coinvolgimento parziale nella pratica lavorativa

FIGURA 10 TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE VARIABILI STRUTTURALI DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI CON IL QUESTIONARIO

A ciascuno dei rider a cui ho sottoposto il questionario, ho anche chiesto un recapito telefonico per concordare un appuntamento successivo per fare un'intervista più estesa. Su 130 rider me lo hanno concesso in 24, 9 dei quali sono entrati a far parte del campione di intervistati. Oltre alla disponibilità dei fattorini, la scelta del campione è stata orientata da due criteri principali:

1. Selezionare lavoratori “solitari”, ovvero rider che frequentano abitualmente al massimo un collega o nessuno.
2. Cercare profili diversi da quelli osservati all'interno dei due raggruppamenti di fattorini, in termini di età, anzianità lavorativa, avere o meno un secondo lavoro, tenendo presente la composizione sociodemografica rilevata attraverso i questionari.

Oltre ai 9 rider intercettati tramite il questionario, ne ho selezionati 7 in seno alle due sotto-comunità di fattorini che avevo frequentato, sulla base della propensione di ognuno a dedicarmi il tempo di un'intervista in profondità. Altri 5 (Chiara, Miguel, Amadou, Cesare e Sharif) sono stati scelti a seguito di eventi imprevisti – ad esempio, Chiara è stata contattata dopo essere apparsa in un'intervista su un quotidiano online – o attraverso tecniche di campionamento snowball con altri intervistati. Il campione definitivo di intervistati si è quindi composto di 21 fattorini, che presento sinteticamente nella seguente tabella. L'ultima colonna segnala l'appartenenza alle due sotto-comunità di fattorini.

Nome	Sesso	Età	Nazionalità	Status giuridico	Titolo d'istruzione	Unico impiego	Cerchia di socialità
<i>Dolores</i>	F	30	Venezuela	Pds per ricongiungimento	Laurea	Sì	Sì
<i>Giovanni</i>	M	46	Italia	Cittadino italiano	Laurea	No	Sì
<i>Alberto</i>	M	36	Italia	Cittadino italiano	Diploma di scuola superiore	Sì	Sì
<i>Lorenzo</i>	M	24	Italia	Cittadino italiano	Diploma di scuola superiore	No	No
<i>Santiago</i>	M	30	Venezuela	Pds per ricongiungimento	Laurea	Sì	No

<i>Fabrizio</i>	M	50	Italia	Cittadino italiano	Diploma di scuola superiore	Sì	Sì
<i>Claudio</i>	M	43	Italia	Cittadino italiano	Diploma di scuola superiore	Sì	No
<i>Amadou</i>	M	30	Nigeria	Irregolare	Diploma di scuola secondaria	Sì	No
<i>Valentino</i>	M	36	Italia	Cittadino italiano	Laurea	No	No
<i>Antonio</i>	M	50	Italia	Cittadino italiano	Diploma di scuola superiore	Sì	Sì
<i>Ibrahim</i>	M	26	Guinea Conakry	Pds per richiesta asilo	Diploma di scuola secondaria	Sì	No
<i>Idris</i>	M	34	Nigeria	Pds per richiesta asilo	Diploma di scuola secondaria	Sì	Sì
<i>Mario</i>	M	24	Italia	Cittadino italiano	Laurea	No	No
<i>Josè</i>	M	38	Venezuela	Carta di soggiorno	Diploma di scuola superiore	Sì	No
<i>Chiara</i>	F	60	Italia	Cittadino italiano	Laurea	No	No
<i>Obi</i>	M	24	Nigeria	Pds per richiesta asilo	Diploma di scuola secondaria	Sì	Sì
<i>Adnan</i>	M	43	Egitto	Pds per motivi di lavoro	Diploma di scuola superiore	No	No
<i>Faisal</i>	M	20	Pakistan	Pds per ricongiungimento	Diploma di scuola superiore	Sì	No
<i>Cesare</i>	M	56	Italia	Cittadino italiano	Diploma di scuola secondaria	Sì	No
<i>Sharif</i>	M	31	Pakistan	Pds per ricongiungimento	Laurea	Sì	No
<i>Miguel</i>	M	46	Argentina	Cittadino italiano	Diploma di scuola superiore	No	No

FIGURA 11 TABELLA RIEPILOGATIVA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI CON INTERVISTE DISCORSIVE

Oltre ai rider, ho cercato di intervistare anche gli altri agenti sociali che hanno un ruolo significativo per quanto concerne questa pratica lavorativa. In primo luogo, il management delle piattaforme

digitali: sono riuscito ad intervistare i rappresentanti di Glovo e Uber Eats. Nel primo caso, l'intervista è stata svolta in forma scritta e in modalità asincrona⁹⁰. Nel caso di Uber Eats, il direttore della comunicazione, Manuele De Mattia, ha accettato di fare un'intervista in forma orale, durata circa un'ora, e svolta da remoto. Al contrario, Just Eat e Deliveroo non hanno risposto alla richiesta d'intervista, neppure dopo averla inoltrata su carta intestata dell'Università. Anche in questo caso, rimando alla nota metodologica finale per la consultazione delle tracce. Inoltre, ho avuto la possibilità di intervistare un ex dispatcher che ha lavorato per la piattaforma Foodora fino ad ottobre del 2016, il quale ha potuto offrirmi un punto di vista interessante su una fase embrionale del settore del food-delivery.

In aggiunta, ho intervistato la co-founder della catena Macha Cafè, che conta attualmente otto punti vendita fra Milano e l'hinterland, selezionata a titolo di informatore privilegiato circa alcune dinamiche del processo di delivery, dal punto di vista dei ristoranti.

Infine, ho intervistato una rappresentante milanese del collettivo ANAR⁹¹ – Associazione Nazionale Autonoma dei Rider – e ho intrattenuto diverse conversazioni informali con alcuni responsabili del collettivo Deliverance Milano, soprattutto in occasione di scioperi e manifestazioni.

4. Racconti di vita

Per le interviste discorsive con i rider è stato scelto lo strumento del racconto di vita (Bertaux & Bichi 2008), per garantire all'intervistato una maggiore libertà rispetto all'intervista semi-strutturata, basata su un più alto grado di standardizzazione⁹² (Bichi 2002). Il racconto di vita è stato preferito alla storia di vita per ancorare il racconto dell'intervistato all'esperienza di lavoro, in cui, secondo le mie ipotesi teoriche, sono andate formandosi le sue disposizioni alla pratica oggetto di studio (Bichi 2002). Come per la somministrazione dei questionari, anche la realizzazione delle interviste è incorsa in alcuni problemi pratici. In generale, è stato molto difficile stabilire gli appuntamenti con gli intervistati. È capitato spesso che le interviste venissero rimandate o interrotte in corso, specie quando l'intervistato trovava delle ore di lavoro libere sul calendario. A seconda dello stato d'avanzamento dell'intervista, si è in questi casi deciso di ricominciarla da zero, o di riprenderla da dove era stata interrotta. Salvo

⁹⁰ Pertanto, quando vi si farà riferimento verrà indicata come “intervista al management di Glovo”.

⁹¹ Anar è l'Associazione Nazionale Autonoma dei Riders, favorevole all'inquadramento di lavoro autonomo imposto dalle piattaforme. I collettivi di rider auto-organizzati di sinistra, nonché parte della stampa, lo hanno spesso descritto come il “sindacato giallo”, con l'accusa di essere orientato e finanziato da Assodelivery e dalle piattaforme.

⁹² Le interviste sono state condotte adottando una tecnica totalmente non direttiva, partendo dall'input generico “Vorrei che mi parlassi della tua esperienza in questo mestiere”. I rilanci neutri (Bichi 2002) *del* ricercatore si sono basati su una griglia molto articolata che è possibile visionare nella nota metodologica in fondo a questa trattazione.

in due casi, le interviste sono state realizzate in presenza e sono durate da un minimo di 1 ora e 50 minuti ad un massimo di 2 ore e 40. A seconda della lingua parlata dall'intervistato, sono state svolte in italiano o in inglese. Nella traccia, sono state organizzate e gerarchizzate le categorie emerse dopo una prima analisi del materiale etnografico, nel confronto con l'inquadramento teorico descritto nel capitolo precedente. In particolare, la traccia è stata costruita attorno a quattro macroaree, al di sotto delle quali sono state gerarchizzate numerose dimensioni d'interesse. Le quattro macroaree sono:

1. Attività lavorative
2. Socialità
3. Rappresentazioni
4. Traiettorie sociali dell'agente

Le prime tre dimensioni si riferiscono alla pratica lavorativa del rider. La quarta fa invece riferimento alla traiettoria biografica dell'intervistato. Queste quattro dimensioni sono state articolate nella traccia dal punto di vista dell'apprendimento, inteso come un processo di cambiamento del partecipante, in termini di costruzione di identità professionale e di competenze. Con la quarta dimensione si intendeva ricostruire le disposizioni acquisite dagli intervistati in altri campi sociali, ipotizzando che queste funzionino da "impalcatura" (Wacquant 2014b, p. 8) per la formazione di un "habitus secondario" (ibid.) in relazione alle caratteristiche della pratica lavorativa. La conduzione non direttiva dell'intervista ha fatto sì che l'oggetto venisse progressivamente "disegnato dall'intervistato, sia nel suo contenuto che nella sua struttura formale" (Bovone 2010, p. 106). Ne consegue che i racconti degli intervistati si sono focalizzati con un peso e un grado di approfondimento diverso sulle varie dimensioni articolate nella traccia, talvolta ignorandone completamente alcune. La traccia è stata altresì utile per valutare in itinere la saturazione degli argomenti trattati dall'intervistato, ed eventualmente intervenire con rilanci più direttivi sulle dimensioni meno esplorate dal suo racconto, nella parte conclusiva dell'intervista. Parimenti, la libertà lasciata all'intervistato ha permesso l'emersione di proprietà fino ad allora non considerate.

Mentre l'analisi preliminare del materiale etnografico è stata svolta direttamente sul diario di campo, per la codifica delle interviste discorsive è stato utilizzato il software di analisi qualitativa Nvivo.

Capitolo 4. Fare il rider

Giunti a questo punto della trattazione, il lettore dovrebbe aver chiaro qual è, e com'è stato assemblato, il complessivo framework teorico-interpretativo di questo studio. Sono partito da una ricostruzione del dibattito in essere nella letteratura sociologica, evocando alcuni temi che ritengo siano rimasti in ombra. Nel secondo capitolo, ho illustrato i riferimenti teorici che intendo utilizzare per affrontarli. Nel terzo, mi sono focalizzato sul mio percorso di avvicinamento al tema. Enfatizzando la natura emergente del disegno della ricerca, ho ricostruito puntualmente le decisioni metodologiche prese durante la mia permanenza sul campo, e la scelta degli strumenti di osservazione. In questo capitolo inizierò a presentare i risultati di questo studio, tentando di rispondere alla prima delle due ampie domande di ricerca: cosa fa un rider? Sorvolerò temporaneamente sull'eterogeneità di forme in cui questa pratica lavorativa si sta differenziando – e delle traiettorie sociali dei fattorini che sta reclutando – rimandando al prossimo capitolo e alle riflessioni conclusive per una trattazione esaustiva in tal senso. Mi soffermerò, in questa sede, sui tratti comuni a diversi modi di fare e di rappresentare questo mestiere: quali sono i caratteri specifici di questo lavoro, e cosa lo rende riconoscibile rispetto ad altre pratiche sociali e professionali affini. Per farlo, come ho annunciato nel secondo capitolo, mi soffermerò sulle pratiche effettive e sul lavoro materiale alla base di questa occupazione.

Prima di entrare nel vivo di questo resoconto, qualche precisazione sui contenuti e sull'organizzazione del discorso che intendo condurre da qui in avanti. Il presente e il prossimo capitolo prendono in esame due oggetti di studio solo analiticamente distinti: pratiche e apprendimento. Cosa si fa, e come si impara a farlo. L'analisi di entrambi questi oggetti mi pone inevitabilmente di fronte al riconoscimento della varietà del mondo lavorativo in esame. Nel primo caso, come ho appena spiegato, mi sforzerò di metterla quanto più possibile tra parentesi. Nel secondo, cercherò di valorizzarne anche i minimi dettagli. C'è però qualcosa che tiene insieme questi oggetti – e dunque, entrambi i capitoli – e che occorre esplicitare. E cioè che tanto il *fare* quanto l'*apprendere* il lavoro del rider non si sviluppano su una tabula rasa, ma contemperano elementi di strutturazione: istituzioni, materialità, “regole” e “strutture teleologiche” che allestiscono le condizioni per lo svolgersi routinario di “bodily doings and sayings”, riprendendo la definizione di Schatzki (2001). Tuttavia, troverei incoerente con i presupposti teorici di questo studio destinare uno spazio apposito, o un capitolo a sé, all'analisi degli elementi strutturanti la pratica lavorativa. Come a dire: *questa* è la struttura della pratica, mentre *questa* è la pratica. In quanto ingredienti ineludibili per il resoconto di qualsiasi processo sociale, elementi strutturanti questo lavoro verranno evocati

tanto in questo, quanto nel prossimo capitolo e nelle riflessioni conclusive, per rendere conto dello spazio fisico e sociale in cui i rider devono (imparare a) muoversi. Ad esempio, così come in questo capitolo discuterò la funzione pre-mediatrice delle piattaforme digitali, nel prossimo le descriverò come agenti di socializzazione nel percorso di apprendimento di questo mestiere. Parimenti, se in questo capitolo rifletterò sul ruolo strutturante della città, nella sua dimensione temporale e materiale, nel prossimo metterò a fuoco che *il fare esperienza* dello spazio è pre-mediato anche dall'apparato disposizionale e dal diseguale diritto alla città (Lefebvre 2014) degli agenti sociali, evidenziando le specificità di un contesto urbano come quello milanese – in termini infrastrutturali e abitativi – rispetto alla pratica lavorativa in oggetto. In definitiva, prendendo le distanze da posizioni struttural-deterministiche, ciò che occorre tener presente è che tali elementi strutturanti non sono *determinanti* la pratica sociale. Piuttosto, si tratta di fattori che, nell'incontro con la storia incorporata nell'agente che ne fa esperienza, contribuiscono ad articolare in modo più o meno provvisorio lo “spazio dei possibili” (Bourdieu 1998, p. 226) della pratica. Uno spazio di possibilità che avrà tratti accomunanti tutti i partecipanti, e altrettanti elementi di differenziazione. Rendere conto con rigore di questa articolazione, senza privilegiare alcuna delle sue componenti, è la principale sfida narrativa – oltre che teorica – di questa trattazione, e credo, generalmente, di qualsiasi studio orientato a dissolvere *nella pratica* di ricerca e di scrittura le dicotomie classiche del pensiero sociologico.

1. Spazi e condizioni di praticabilità del lavoro

1.1.Scopo generale, e organizzazione spaziale del lavoro

I rider di food-delivery fanno parte della cosiddetta “logistica dell'ultimo miglio” e, molto sinteticamente, si occupano di consegnare cibo a domicilio – nel caso di Glovo e di Deliveroo, anche altre categorie merceologiche – all'interno di un'area geografica delimitata su base urbana. Una volta ricevuto l'ordine di consegna attraverso una notifica sull'app, hanno il compito di prelevare un prodotto in un punto vendita e di recapitarlo all'indirizzo del cliente che lo ha ordinato. Nella maggior parte dei casi gli ordini vengono pagati online dai clienti, ma alcune piattaforme – Glovo, e recentemente anche Deliveroo – consentono anche il pagamento in contanti. In tal caso, il rider si occupa anche di gestire il pagamento, incassando l'importo e dando il resto al cliente.

Tratto distintivo di questa pratica lavorativa è la sua dispersione spaziale nei contesti urbani. A differenza di altri corrieri dell'ultimo miglio, come i fattorini che lavorano per un singolo punto vendita o gli stessi bike-messenger, i rider non hanno un ufficio o un punto di ritrovo fisso dove

ritirare la merce da consegnare⁹³. Offrendo il proprio servizio a tutti i *partner*⁹⁴ di una piattaforma, senza però conoscere in anticipo quali consegne verranno loro assegnate, i rider vengono guidati di volta in volta dalle notifiche che ricevono via app. Come si è avuto modo di notare nel capitolo precedente, e come approfondiremo nel prossimo, questa dispersione spaziale si riflette in alcune dinamiche di aggregazione peculiari, che divengono veri e propri contesti sociali di apprendimento (Pontecorvo et al. 2000). Riprendendo quanto scritto poc'anzi, mi preme qui osservare che anche tali contesti sono, in un certo senso, una componente strutturante la pratica lavorativa. In particolare, nel prossimo capitolo mostrerò come l'essermi introdotto in una certo gruppo di rider abbia *pre-mediato* il mio immaginario algoritmico e il mio modo di lavorare. E parimenti, di come aver fatto conoscenza “dei rider della piazzetta” abbia contribuito a ristrutturarlo.

1.2. Organizzazione del lavoro mediata da piattaforma

Rimandando al quinto paragrafo la discussione relativa al modo in cui i rider si relazionano con la tecnologia e con gli algoritmi, in questo sotto-paragrafo mi limiterò a registrare alcune funzioni strutturanti l'esperienza lavorativa dei fattorini svolte, sul piano organizzativo, dalle piattaforme digitali. Cercherò in primo luogo di evidenziare ciò che accomuna le quattro principali piattaforme di food-delivery, per poi trattarle singolarmente, facendo luce sui tratti distintivi di ciascuna.

Offrire un quadro dettagliato delle condizioni lavorative prefigurate dalle piattaforme è impresa incline a una rapida obsolescenza, poiché tali condizioni tendono a cambiare molto rapidamente. Le ragioni di questa instabilità risiedono, in parte, nelle caratteristiche di un settore di mercato acerbo e scarsamente istituzionalizzato, ma anche sensibile – più di altri ambiti della platform economy – alle istanze di regolamentazione provenienti dalla sfera dei movimenti sociali e sindacali. Soprattutto, però, l'instabilità di regole e condizioni di lavoro deriva dalle peculiarità che distinguono il modello di governance di piattaforma da quello dell'impresa tradizionale. Contrariamente alla visione secondo cui le piattaforme si muoverebbero all'interno di vuoti giuridici, Frenken & Fuenfschilling (2020) le hanno definite come dei “regolatori privati” (Boudreau & Hagi 2011) in virtù della possibilità di operare sui *terms and conditions* che qualunque utente – che sia un lavoratore o un cliente – è costretto ad accettare. Oltre ad essere stabiliti unilateralmente dalle piattaforme, termini e condizioni sono

⁹³ L'ufficio di Glovo nella città di Milano è piuttosto un luogo in cui i rider ricevono assistenza all'occorrenza. Il modello *Scoober* proposto da Just Eat è innovativo anche in tal senso, perché prevede l'introduzione di punti di ritrovo, con la presenza di *team leader* che verifichino il corretto equipaggiamento dei fattorini.

⁹⁴ Così vengono definiti i ristoranti e i punti vendita con i quali le piattaforme hanno accordi commerciali in essere.

altrettanto unilateralmente modificabili⁹⁵. Lo si può apprezzare esaminando alcuni passaggi del contratto di prestazione d'opera di Glovo. In materia di retribuzione, ad esempio, si legge che:

“[...] La Società [...] si riserva il diritto di proporre la modifica del compenso mediante comunicazione scritta al Rider. Tale proposta si intende accettata qualora nei successivi 5 giorni il Rider non comunichi il suo dissenso. In tale caso il dissenso equivale a comunicazione di cessazione del contratto”

La possibilità di modificare le condizioni lavorative, prevista dagli accordi quadro firmati da piattaforme e prestatori di servizio, si concretizza soprattutto nella capacità di correggere i protocolli di lavoro iscritti nell'infrastruttura tecnologica. Frenken e Fuenfschilling (2020) hanno parlato in tal senso di “re-coding capacity”, enfatizzando la capacità delle piattaforme di “orientare la propria istituzionalizzazione in modo ampiamente autonomo” (ibid., p.107). Nell'ambito del food-delivery, Griesbach e colleghi hanno sottolineato che le piattaforme esercitano un’”autorità arbitraria” (2019, p. 8) modificando unilateralmente, e sovente senza preavviso, i sistemi di valutazione e di retribuzione del lavoro. Nel corso della mia permanenza sul campo, ho avuto modo di apprezzare diverse rettifiche di questo tipo. Durante il lockdown del marzo 2020, ad esempio, Glovo ha dapprima rimosso le ore ad alta domanda, per poi reintrodurle quando la domanda di cibo a domicilio è cresciuta sensibilmente, e il food-delivery si è stabilizzato come un cosiddetto “servizio essenziale”.

Caro Francesco,

In **Glovo** siamo sempre molto attenti alla tua esperienza con la piattaforma e alla qualità della tua collaborazione. Per questo motivo, se nei prossimi giorni preferissi non collaborare, potrai decidere, come sempre, in qualsiasi momento di non farlo.

In tal caso, ricordati che hai la possibilità di rimuovere le ore direttamente dall'app, in totale autonomia, fino a 24 ore prima dell'inizio dello slot. Successivamente, potrai contattare la chat per richiederne la rimozione. Cerca di farlo in anticipo per evitare attese.

Inoltre, per non impattare il punteggio di eccellenza, non troverai il tipico diamantino negli slot ad alta domanda! Non preoccuparti! In questo modo tale componente di punteggio non sarà considerata, fino a nuova comunicazione. Questa modifica è stata introdotta pochi giorni fa in alcune città, ma adesso è stata estesa in tutte le città d'Italia.

Grazie,

Il Team **Glovo**.

FIGURA 12 FERMOIMMAGINE DELLA MAIL RICEVUTA DA GLOVO IN DATA 26 FEBBRAIO 2020, CON OGGETTO "MODIFICA DIAMANTINI NEL WEEKEND"

⁹⁵ Secondo diversi autori (Frenken & Fuenfschilling 2020; Stark & Pais 2020; Van Dijck et al. 2018), la principale innovazione organizzativa delle piattaforme risiede precisamente in questa versatilità. In particolare, le piattaforme hanno sia la capacità di adattare il proprio modello di business a contesti regolatori mutevoli e a nuove opportunità commerciali; che la possibilità di decentrare il controllo del processo di lavoro, pur mantenendo un potere centralizzato.

Nello stesso periodo, agli slot canonici di un'ora sono state aggiunte anche sessioni da trenta minuti, mentre il numero massimo di ore selezionabili al giorno da ciascun rider è stato ridotto da 13 a 10, fino alle attuali 8, in risposta alla nuova legislazione. In materia di compenso, la soglia minima per essere retribuiti per l'attesa nei ristoranti è stata innalzata da 5 ad 8 minuti.

Una seconda fondamentale premessa alla discussione sul tema delle piattaforme concerne i confini temporali della mia permanenza sul campo. L'osservazione partecipante si è chiusa alla fine di luglio 2020, al netto di sporadiche sessioni di lavoro successive e della frequentazione prolungata dei gruppi di rider di cui avevo fatto conoscenza, online e offline. Salvo un paio, le interviste con i fattorini sono state effettuate entro la fine di ottobre dello stesso anno, mentre i questionari sono stati somministrati interamente nelle prime due settimane del mese di luglio. In generale, la rilevazione empirica si è concentrata nel periodo antecedente a due eventi significativi per questo settore lavorativo. In primo luogo, l'entrata in vigore, il 3 novembre 2020, del vituperato CCNL Rider⁹⁶, stipulato dal sindacato UGL e dall'associazione di categoria Assodelivery⁹⁷. In secondo luogo, il cambio di rotta della piattaforma Just Eat che, nello stesso periodo⁹⁸, ha comunicato l'intenzione di inquadrare i rider come lavoratori subordinati e di abbandonare Assodelivery. Nelle pagine che seguono, cercherò di tenere in considerazione le trasformazioni legate a questi due eventi importanti, nel tentativo di contestualizzare il più possibile i risultati a cui questa ricerca è giunta. D'altronde, però, è inevitabile che la rilevanza di gran parte dei risultati che presenterò va ricondotta alla cornice temporale entro la quale è stato raccolto il materiale empirico. Inoltre, occorre sottolineare che i cambiamenti derivanti dai due episodi menzionati poc'anzi sono tutt'altro che definitivi. In merito al CCNL, esiste un conflitto aperto di natura giuridica e sindacale, che si è concretizzato nella presentazione di una class action coordinata dalla CGIL contro il contratto nazionale⁹⁹. La complessa conversione dell'organizzazione aziendale di Just Eat in seguito all'assunzione dei rider è invece tuttora in corso. Le condizioni contrattuali proposte finora ai fattorini – prevalentemente contratti part-time da 10 o 20 ore settimanali – sono dichiaratamente di natura sperimentale, con l'auspicio di un futuro innalzamento del monte ore legato alla crescita del volume di ordini. E nonostante l'azienda abbia raggiunto in Italia il traguardo delle 6000 assunzioni in un tempo relativamente breve, in grandi città

⁹⁶ [https://ilccnl.it/ccnl_RIDER_\(Ugl_-_Assodelivery\).html?](https://ilccnl.it/ccnl_RIDER_(Ugl_-_Assodelivery).html?)

⁹⁷ Il contratto nazionale è stato stipulato in ottemperanza all'invito del Legislatore al raggiungimento di un accordo collettivo, contenuto all'interno nel cosiddetto "decreto rider" (il decreto legge n. 101/2019 recante "Disposizioni urgenti per la tutela del lavoro e per la risoluzione di crisi aziendali")

⁹⁸ <https://www.wired.it/economia/lavoro/2020/11/09/just-eat-rider-contratto-scoober/>

⁹⁹ <https://www.agi.it/economia/news/2021-08-17/rider-class-action-assodelivery-deliveroo-ugl-sindacati-13603283/>

come Roma e Milano, per stessa ammissione del Country Manager Daniele Contini, il recruiting di fattorini non è stato altrettanto efficace¹⁰⁰.

Al di là dei processi in corso e del tempo necessario per apprezzarne gli esiti, le trasformazioni evocate fin qui possono essere convenientemente intese come le prese di posizione (Bourdieu 1998) di agenti sociali – sindacali, aziendali o statali – che stanno contribuendo alla strutturazione di un campo professionale. Tornerò su questo passaggio nelle riflessioni conclusive della trattazione, riprendendo il concetto stesso di campo (Bourdieu 2011) da un punto di vista teorico. Nel proseguo di questo paragrafo, intendo invece mostrare alcune caratteristiche delle piattaforme che, al netto della loro versatilità, hanno contribuito a strutturare lo spazio in cui si sono mossi gli agenti sociali nell’arco temporale della ricerca.

1.2.1. Inquadramento autonomo e flessibilità lavorativa

Ad eccezione dei recenti cambiamenti che hanno riguardato Just Eat, i rider sono inquadrati come lavoratori autonomi al servizio delle piattaforme digitali. In quanto tali, possono lavorare in regime di ritenuta d’acconto fino al raggiungimento di un reddito annuo di 5.000 € lordi. Per proseguire oltre la propria collaborazione, devono aprire una partita IVA. In linea generale, l’autonomia dei rider si realizza nella possibilità di scegliere il veicolo di trasporto e gli accessori materiali – lo zaino, l’abbigliamento, etc. – con i quali prestare servizio. I rider possono tendenzialmente scegliere dove, quando e quanto lavorare, quali ordini di consegna accettare e quali rifiutare, nonché di rinunciare in qualsiasi istante a fornire il loro servizio. Inoltre, sono liberi di collaborare per piattaforme concorrenti, anche simultaneamente. Questa autonomia è tuttavia circoscritta nei limiti imposti dalle piattaforme stesse, che variano da caso a caso, e si materializzano attraverso le tecniche di management algoritmico che discuterò a breve. Come ha osservato Richardson (2020), da un punto di vista organizzativo, il modello di piattaforma riconosce un diverso grado di flessibilità a ciascuno degli agenti sociali coinvolti nel processo di consegna di cibo a domicilio. Ad esempio, i ristoranti possono stabilire autonomamente le proprie regole d’ingaggio con i fattorini e gli orari in cui intendono fornire il proprio servizio; i clienti possono annullare il proprio ordine in qualunque momento del processo di preparazione e di consegna. Piuttosto trascurati in letteratura, questi aspetti sono all’origine della conflittualità insita nella relazione fra rider, ristoranti e clienti, che si palesa

¹⁰⁰https://www.repubblica.it/economia/2021/07/30/news/just_eat_arriva_a_6mila_assunzioni_in_italia_dall_autunno_pa_riranno_gli_hub_i_rider_avranno_i_nostri_mezzi_-312325582/

spesso nell'esperienza quotidiana dei fattorini. Li approfondirò nel paragrafo conclusivo di questo capitolo.

1.2.2. Discriminare l'accesso al lavoro

Le piattaforme discriminano l'accesso al lavoro dei rider attraverso un sistema di reputazione delle performance lavorative, che varia da caso a caso e tende a cambiare piuttosto spesso. Ad oggi, solo Glovo e Just Eat continuano ad impiegare un calendario per l'assegnazione delle ore di lavoro ai rider, mentre Uber Eats e Deliveroo adottano il sistema del free login. Quest'ultima lo ha introdotto a novembre 2020, in seguito all'entrata in vigore del CCNL, e dunque al termine della mia permanenza sul campo. Fino ad allora, come Glovo, anche Deliveroo discriminava l'accesso al lavoro attraverso l'utilizzo di un calendario orario, e sulla base di un sistema reputazionale incentrato su indicatori di valutazione complessiva delle performance lavorative: il *punteggio d'eccellenza*, nel caso di Glovo; le *statistiche*, nel caso di Deliveroo. Come ho illustrato nel capitolo precedente, questi indicatori determinano l'orario in cui, nei giorni stabiliti, i rider possono accedere alla prenotazione delle ore di lavoro settimanali. Più alto è il proprio rating, prima si apre il calendario, maggiori sono la disponibilità e la scelta delle ore di lavoro. Nel corso dell'intervista, il management di Glovo ne ha giustificato l'impiego in termini di meritocrazia e di maggiore trasparenza:

“I rider vengono valutati da tutti gli “utenti” (non solo i clienti finali, ma anche gli esercizi commerciali partner) secondo un punteggio di eccellenza. Tale punteggio è collegato ai feedback espressi da chi utilizza la piattaforma, poiché è un criterio, meritocratico e trasparente, che ne garantisce il corretto funzionamento. Il punteggio serve esclusivamente a dare la precedenza nella prenotazione degli slot orari ai corrieri ritenuti più affidabili, sia dai clienti sia dagli esercizi commerciali partner. Il punteggio [...] non influisce sulla possibilità di ricevere o meno ordini, sui guadagni o su altri aspetti della collaborazione. [...] Siamo convinti che un sistema basato su calendari consenta un accesso più equo alle opportunità di lavoro, garantendo la precedenza nella prenotazione a coloro che hanno un punteggio di eccellenza più elevato.”

(Intervista al management di Glovo)

Le piattaforme che utilizzano un calendario stabiliscono in modo automatico la flotta di rider necessaria per ogni sessione del servizio. Stando al management di Glovo, questo numero è il frutto della stima elaborata tramite un modello di Machine Learning, che computa:

“[...] lo storico degli ordini, le tempistiche di consegna e il numero di rider che, pur avendo prenotato alcuni slot orari, scelgono di non presentarsi. In media, circa il 10% dei rider non si presenta nello slot prenotato. Ci sono poi eventuali aggiustamenti dovuti a stagionalità o specifici eventi (meteo, festività, eventi sportivi ecc.)”

(Intervista al management di Glovo)

Una simile procedura viene impiegata anche per definire la dimensione della flotta di rider in ogni città, che dipende “dalla previsione di ordini attesi, quindi dal rapporto tra ordini, rider disponibili e tempi di consegna”. “Partendo da una flotta ideale”, continua il manager nell’intervista, “ne vengono periodicamente monitorate le dimensioni, considerando il numero di rider attivi nella piattaforma, cioè quelli che hanno effettuato consegne in un determinato periodo (giorni o settimane)”. Rispetto alla definizione quantitativa della flotta, una rappresentante milanese di ANAR mi ha spiegato che le piattaforme prevedono un surplus di rider per ogni sessione del servizio, per prevenire un’eventuale sottodimensionamento di fattorini rispetto alla domanda di ordini:

“Adesso funziona così: fanno una previsione di ordini, all’incirca perché non puoi farla precisa...mettono in campo i rider che servono, più un 20%, perché lei buca, a te viene un mal di testa, togli le ore e te ne vai... Capisci perché non ridurranno il numero di fattorini? Perché c’è questo sistema più...e in più potrebbe esserci un picco di ordini...Se loro liberano lo slot non hanno la certezza di riuscire a coprirlo senza un surplus di rider”

(Intervista a rappresentante di ANAR)

Diversamente dalle piattaforme che impiegano il calendario di prenotazione degli ordini, con il sistema del free login i rider possono andare online quando vogliono e attendere di ricevere proposte di consegna. Come si legge nelle FAQ del sito web di Deliveroo, che ha recentemente completato la sua transizione al free login, in questo modo “non esiste più l’accesso prioritario al Calendario e di conseguenza nemmeno le statistiche”¹⁰¹. Apparentemente, dunque, il free login è un sistema che elimina le discriminazioni d’accesso al lavoro, poiché rifiuta tanto di gerarchizzare i fattorini in un ranking, quanto di stabilire quantitativamente il numero di rider necessario per ogni sessione del servizio. Manuele De Mattia, il responsabile della comunicazione di Uber Eats Italia che ho intervistato, ha legittimato questa scelta in termini strategici rispetto alle note controversie giuslavoristiche:

“Beh, si è scelto questo, sennò si configura tutto quello che sono dopo...le rotture di scatole a livello giuslavoristico, si configura una situazione di lavoro para-subordinato...la nostra impostazione è di essere una piattaforma che offre possibilità di lavoro ai corrieri, di lavoro ai ristoranti e ai consumatori di ricevere a casa quello che vogliono mangiare, tendenzialmente...è *un market-place*, è un punto d’incontro di diversi fattori, noi crediamo che sia l’atteggiamento giusto inteso come lavoratori autonomi, indipendenti”.

(Intervista a Manuele de Mattia, responsabile della comunicazione di Uber Eats Italia)

¹⁰¹ <https://riders.deliveroo.it/it/support/free-login/statistiche>

Ad ogni modo, sebbene non impieghi direttamente il rating dei rider per discriminare l'accesso alla prenotazione delle ore di lavoro, anche il free login di Uber Eats utilizza un sistema reputazionale. Un primo dato impiegato dalla piattaforma a fini di controllo delle performance lavorative dei rider è il tasso di cancellazione degli ordini, calcolato sulle ultime 50 consegne effettuate. Stando alle community guidelines¹⁰², infatti, un tasso di cancellazione superiore alla media della propria città “potrebbe” comportare la disconnessione dell'account. In secondo luogo, anche ai clienti e ai ristoranti di Uber Eats viene richiesto di recensire i rider. E come conferma lo stesso De Mattia, in linea con quanto abbiamo osservato nel primo capitolo (Stark & Pais 2020), queste recensioni servono a decentrare il controllo delle performance lavorative sugli altri attori coinvolti.

“Beh diciamo che è anche la nostra valutazione, nel senso che se poi riceviamo lamentele su un corriere che arriva e ti butta la roba addosso, non rispetta le guidelines della comunità possiamo anche valutare di bloccargli l'account...per dire...cioè devono arrivare lamentele, servono anche un po' a noi...noi non chiediamo niente a nessuno se non di rispettare le guidelines della comunità, che sono...le regole di normale convivenza civile...se poi arriva un corriere che ti lancia il pacchetto...ti scaraventa...non lo so, non è certo il servizio che chiediamo di fare, ecco...e quindi...e questo un po' lo dobbiamo sapere...e ovviamente il polso ce lo possono dare soltanto gli utenti dalla app per sapere se uno si comporta...piuttosto che se arriva a un ristorante e si mette a litigare con il gestore del ristorante per la sua consegna, non lo so...questo è...dobbiamo ovviamente saperlo”

(Intervista a Manuele de Mattia, responsabile della comunicazione di Uber Eats Italia)

Anche in regime di free login, dunque, le tecniche di management algoritmico mantengono una funzione di controllo: sia intesa come capacità di escludere i lavoratori non conformi ad un certo standard; sia intesa come possibilità di monitorare costantemente i processi organizzativi, come mi appresto a mostrare.

1.2.3. Assegnare gli ordini e monitorare il processo di lavoro

Come si può apprezzare nel seguente stralcio di intervista al management di Glovo, l'assegnazione algoritmica degli ordini risponde alla necessità di ottimizzare in tempo reale un flusso di consegne molto ampio e solo in parte prevedibile, ed è forse l'aspetto più delicato dell'agire organizzativo delle piattaforme.

“L'algoritmo di Glovo consiste in un processo che viene eseguito in pochi secondi e che analizza tutti i nuovi ordini di un contesto cittadino e tutti i rider disponibili, al fine di calcolare l'assegnazione ottimale. Si ricorre ad una procedura automatizzata per garantire l'efficienza del processo, poiché viene calcolato in modo

¹⁰² <https://www.uber.com/legal/it/document/?name=uber-eats-community-guidelines&country=italy&lang=it>

obiettivo qual è il corriere che deve effettuare un tragitto più corto da un punto ad un altro della città. Questo consente al corriere di sfruttare al meglio i percorsi che effettua, evadendo più ordini in un'ora ed evitando attese eccessive. [...] Oltre all'ubicazione del punto in cui raccogliere l'ordine, all'indirizzo di consegna finale e alla localizzazione attuale del corriere, i fattori aggiuntivi di cui l'algoritmo tiene conto sono volti ad offrire un'opzione ottimale di assegnazione dell'ordine al corriere: il tempo stimato di preparazione del prodotto, il mezzo in dotazione, le aree della città chiuse al traffico, etc.”

(Intervista al management di Glovo)

Inoltre, la gestione algoritmica degli ordini è uno degli elementi che più distingue l'organizzazione del lavoro delle quattro grandi piattaforme da quelle emergenti su piccola scala – come la milanese So.De. – nel qual caso, anche in virtù di un volume di ordini limitato, le consegne vengono assegnate manualmente ai rider – con o senza un app di intermediazione – e devono essere pianificate dai clienti con anticipo. Al pari di tutte le tecniche algoritmiche descritte finora, anche la possibilità di ottimizzare in tempo reale l'assegnazione degli ordini poggia sulla raffinata capacità delle piattaforme di gestire in tempo reale i dati prodotti da rider, ristoranti e clienti. Come ha dichiarato De Mattia, riguardo il posizionamento di Uber Eats nel mercato:

“noi rimaniamo...siamo una tech company...la gestione dei dati è una cosa che rientra nelle eccellenze di...di dati aggregati, è ovvio...non è che stiamo parlando della singola...e l'efficientazione delle operazioni attraverso l'utilizzo di dati in tempo reale è sicuramente uno [...] dei vantaggi competitivi della nostra azienda [...] noi a livello globale abbiamo tempi di consegna stimati sotto i 30 minuti, per tua informazione...questo è un dato globale, che più o meno vale anche per l'Italia...”¹⁰³

(Intervista a Manuele De Mattia, responsabile della comunicazione di Uber Eats Italia)

Dunque, i dati servono alle piattaforme per esercitare un controllo – più o meno diretto – non solo sulla condotta dei lavoratori, ma più in generale sull'efficienza dei processi organizzativi che coordinano attori che conservano una propria autonomia decisionale. Ad esempio, monitorare la geolocalizzazione dei rider – che dev'essere obbligatoriamente attiva per poter ricevere ordini – consente alle piattaforme di accertarsi che la consegna venga portata a termine. Quando un rider con un ordine a carico non è geolocalizzato correttamente, viene solitamente contattato dai centri di coordinamento delle piattaforme per accertarsi che lo stia effettivamente consegnando e non sia fuggito con il bottino. Ne feci esperienza molto presto, durante una delle prime giornate di lavoro,

¹⁰³ La dichiarazione di De Mattia conferma la tesi di Van Doorn e Badger (2020), secondo i quali i ricavi provenienti dal core business delle piattaforme di food-delivery sono solo una componente del processo di “dual value production” tipico del capitalismo di piattaforma. L'altra, secondo gli autori più rilevante, riguarda la capitalizzazione dei dati prodotti dai rider in un asset finanziario dal valore elevato.

mentre attraversavo un parco che probabilmente non era stato adeguatamente “mappato” da Google Maps:

Sono circa le 13, e mentre sto portando un poke da City Life a un appartamento in zona Sarpi ricevo una telefonata da un prefisso di Roma. La prima volta la rifiuto, per evitare di fermarmi e uscire dall'app di Glovo.

[...] Mi richiama un minuto dopo, e questa volta rispondo:

Glovo: "Ciao Francesco, sono yyy di Glovo. Tu hai un ordine a carico, sbaglio?"

Io: "Sì, sì"

Glovo: "Ti chiamo perché non ti trovo più sulla mappa, non riesco a localizzarti"

Io: "Mmm...strano. Io sto portando l'ordine, sono vicino a Corso Sempione"

Glovo: "Ah ok...aspetta un attimo...allora sei vicino! L'ordine è per il signor xxx?"

Io: "Sì, mi sembra che il nome sia quello...",

Glovo: "Ah ok, va bene allora buon lavoro!"

Nota di campo, 4/2/2020

Oltre ad essere una fonte di monitoraggio del processo di lavoro, la geolocalizzazione di rider, clienti e ristoranti costituisce anche uno dei fattori computati dagli algoritmi per calcolare la tariffa di ogni consegna.

1.2.4. Sistema di retribuzione

Ad eccezione di MyMenù¹⁰⁴ – e anche di Just Eat, a seguito dell'entrata in vigore del nuovo contratto –, che conserva un metodo di pagamento fisso orario, i rider vengono retribuiti a cottimo in base al numero di consegne effettuate. In una primissima fase del servizio, la generalità delle piattaforme prevedeva un sistema di retribuzione su base oraria. Ho avuto la fortuna di intervistare un ex dispatcher di Foodora¹⁰⁵, che mi ha spiegato le ragioni di questa transizione dal punto di vista del management aziendale:

“[...] tutti i fattorini erano pagati a ore, ok? Esclusivamente a ore...quali sono stati i problemi che abbiamo riscontrato? Che alcuni ragazzi, visto che avevano prenotato il turno, scendevano in strada dalle 18 alle 23, e poi quando volevano fermarsi a farsi i fatti loro spegnevano il telefono e non lavoravano, ma venivano pagati, allora da lì so che appunto il Managing Director aveva fatto i suoi calcoli, dicendo “guarda...avere i ragazzi in strada che non fanno niente è molto limitante, non si può fare, dobbiamo trovare un altro modo...cambiamo il contratto e facciamo che li paghiamo a ordine”. E...anche lì, anche lì riscontri un problema...un grande

¹⁰⁴ Trattasi di una piattaforma con una penetrazione sul mercato molto inferiore rispetto alle *big four* del food-delivery, che sembra si stia posizionando, dal punto di vista del consumo, nel servizio di delivery alle aziende. Ha una forza lavoro decisamente inferiore da un punto di vista numerico – nel campione di intervistati con questionario si registra un solo caso di rider MyMenù. Anche per questo, la si terrà ai margini della trattazione e dello schema di piattaforme che presenterò in seguito.

¹⁰⁵ L'intervistato ha lavorato per Foodora dall'inizio del 2015 all'ottobre del 2016, in un periodo iniziale dove anche l'intermediazione algoritmica era in fase di collaudo e ai dispatcher era assegnata maggiore discrezionalità nella gestione delle consegne.

problema, perché...dai, pagare a ordine non va bene perché magari un ragazzo sta in strada 5,6 ore, becca un ordine solo...perché è la serata sbagliata, perché sono stati errori fatti dalla logistica che ha chiamato troppi ragazzi [...] insomma ti ritrovi in determinate situazioni dove magari un ragazzo sta in strada tanto tempo e viene pagato pochissimo. Quindi anche pagare solo ed esclusivamente ad ordine non è la soluzione corretta...ma sai questo lo puoi capire solo sperimentando e purtroppo c'è stato un periodo in cui...i ragazzi venivano pagati solo ad ordine...ed erano scontenti, infatti poi c'è stata la rivoluzione al tempo...io ero appena uscito¹⁰⁶”

(Intervista ad ex-dispatcher di Foodora)

Come si evince dalla ricostruzione di questo episodio, la capacità di modifica unilaterale di termini e condizioni contrattuali consente alle piattaforme di intervenire facilmente sull'operatività dei processi di lavoro, limitando nella sostanza la flessibilità riconosciuta formalmente ai lavoratori. Da questo punto di vista, un'ulteriore trasformazione significativa riguarda il passaggio da una retribuzione fissa per consegna al cosiddetto *dynamic fee*, avvenuta nell'estate del 2018 (Marrone 2021). Il regime a tariffe dinamiche prevede una retribuzione variabile delle consegne, che generalmente dipende dalla distanza da percorrere per portarle a termine, dal valore economico dell'ordine e dalle indennità integrative – i cosiddetti *bonus* – per il lavoro svolto in condizioni metereologiche avverse. In linea con la ricostruzione dell'ex dispatcher di Foodora, Niels van Doorn (2018) ha osservato come l'inserimento di questo sistema di pagamento sia stato funzionale a incentivare i rider a lavorare di più in alcuni momenti della giornata e in luoghi specifici della città. Il sistema di retribuzione dinamico è stato reso ancora più complesso in seguito alla stipula del CCNL Rider. Come si legge all'articolo 11:

“Le Parti concordano che al Rider sia riconosciuto un compenso minimo per una o più consegne, determinato sulla base del tempo stimato per l'effettuazione delle stesse. Tale compenso è equivalente 10,00 euro lordi l'ora. Nel caso in cui il tempo stimato dalla Piattaforma per le consegne risultasse inferiore ad un'ora l'importo dovuto verrà riparametrato proporzionalmente ai minuti stimati per le consegne effettuate”

Sconfessando le premesse del “decreto rider”, che prevedeva l'introduzione di un salario minimo garantito orario, il contratto nazionale ha conservato un compenso a cottimo che, rispetto al passato, tiene conto anche del “tempo stimato” per effettuare una consegna. Un compenso minimo garantito effettivo di 7 € viene riconosciuto al rider qualora non riceva consegne o ne effettui per un compenso totale inferiore a quello di 7 €, ma “solo nella fattispecie di apertura da parte della singola piattaforma di ogni Nuova Città e/o Zona di Servizio, per un periodo minimo di 4 mesi, per ogni 60 minuti

¹⁰⁶ È stata mia premura, durante l'intervista, avvisarlo che quella che non gli sembrava “la soluzione corretta” è diventata una regola per tutte le piattaforme

consecutivi di disponibilità online”¹⁰⁷. Ciò significa che il compenso minimo viene riconosciuto al rider solo nel caso in cui riceva consegne per un tempo stimato di 60 minuti, mentre tale compenso viene “riparametrato proporzionalmente ai minuti stimati per le consegne effettuate” qualora il tempo stimato per effettuare le consegne assegnate risulti inferiore ai 60 minuti. Concretamente, l’entrata in vigore del CCNL si è tradotta in una drastica riduzione delle tariffe, tendenza che diversi rider avevano già denunciato dopo l’introduzione del sistema dynamic fee. A Milano, il malcontento dei fattorini si è tradotto in una serie di manifestazioni molto partecipate, coordinate dal collettivo Deliverance Milano – in particolare quelle del 3¹⁰⁸ e del 5¹⁰⁹ novembre 2020. La riduzione delle tariffe ha riguardato tutte le piattaforme, ma in particolare Glovo e Deliveroo, ed è stata compensata da un utilizzo ancora più esteso di bonus e supplementi, che hanno reso la definizione dei compensi di consegna ancora meno intelligibile per i rider¹¹⁰.

¹⁰⁷ Bisogna specificare che le piattaforme prevedono da sempre un compenso minimo garantito in fattispecie particolari, come nelle nuove città di servizio o nelle fasce orarie con un flusso di ordini giornaliero limitato (quando ho iniziato, ad esempio, Glovo prevedeva un minimo garantito dalle 2 di notte in poi). Il CCNL ha esteso l’utilizzo di indennità integrative ad alcune fattispecie, come il lavoro notturno – dalle 00.00 alle 07.00 – o le date festive.

¹⁰⁸ <https://www.milanotoday.it/cronaca/manifestazione-rider.html>

¹⁰⁹ <https://www.milanotoday.it/cronaca/manifestazione-rider-bicicletta-oggi-5-novembre-2020.html>

¹¹⁰ Nonostante mi trovassi nella fase di uscita dal campo, parlando in quei giorni con alcuni rider ho notato un profondo disorientamento circa le nuove regole stabilite dal CCNL, anche fra coloro che erano più esperti e attenti a monitorare regole della piattaforma e pagamenti. Tanto rispetto al concetto di “tempo stimato”, quanto rispetto all’utilizzo di bonus, il cui ammontare arbitrario e opaco introduceva un ulteriore elemento di incertezza nell’esperienza lavorativa dei fattorini. Questo disorientamento era visibile anche sui gruppi WhatsApp, dove negli stessi giorni si è discusso animatamente della riduzione delle tariffe e di possibili soluzioni.

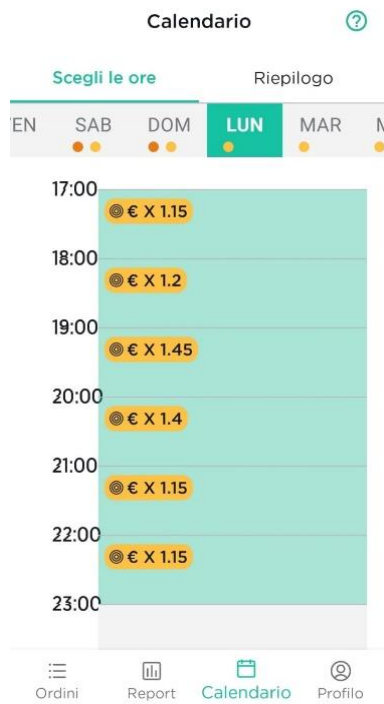


FIGURA 13 SCREENSHOT DELLA MIA APP DI GLOVO, PRODOTTO IN DATA 3 APRILE 2021

1.3. Lo spazio delle piattaforme

Se finora ci siamo sforzati di evidenziare i punti di continuità fra le diverse piattaforme di food-delivery da un punto di vista lavorativo¹¹¹, occorre adesso sintetizzare cosa le distingue in relazione a quanto discusso. Si tratta di un primo importante elemento di differenziazione interna alla pratica, che ho deciso di presentare in questa sede per agevolare la lettura di ciò che seguirà. A questo proposito, trovo conveniente schematizzare la posizione delle piattaforme all'interno di un grafico orientato su due assi, reddito e autonomia, che durante la ricerca – com'era prevedibile – sono emersi come i principali criteri di valorizzazione dal punto di vista dei fattorini.

¹¹¹ Lo sottolineo per rimarcare che una classificazione delle piattaforme dal punto di vista del consumo, potenzialmente, potrebbe risultare molto diversa.

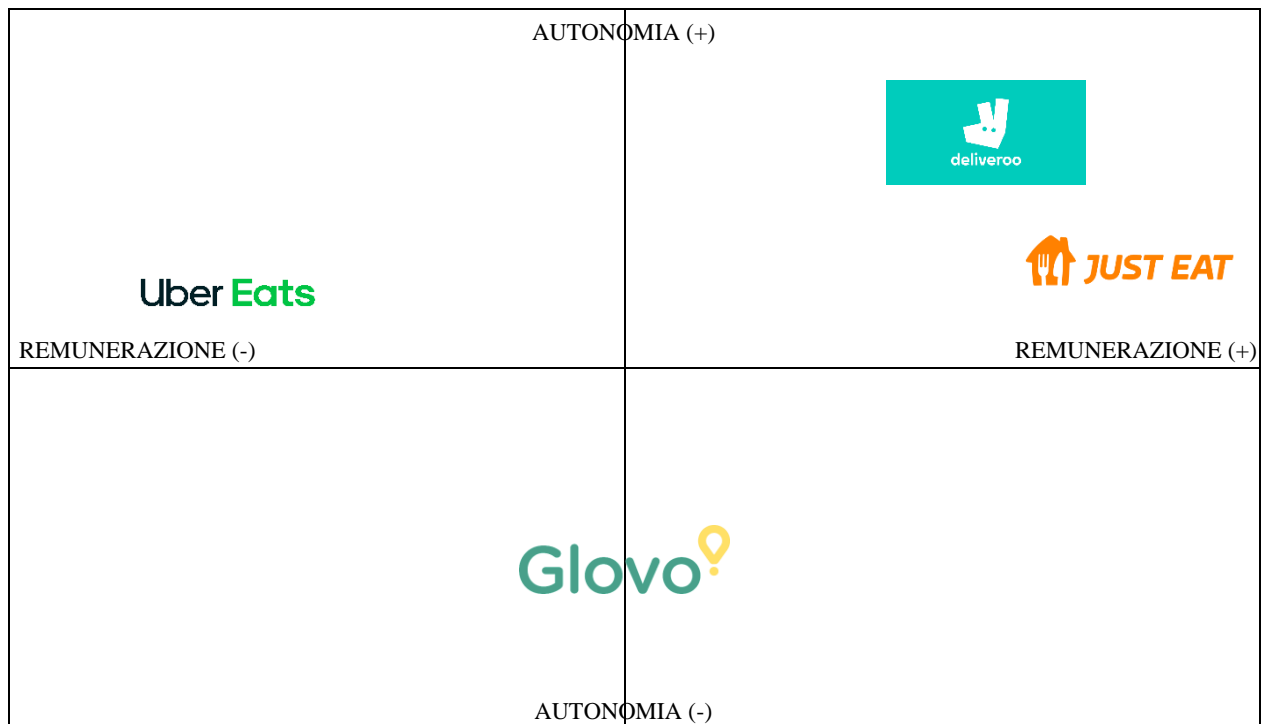


FIGURA 14 SCHEMA DI POSIZIONAMENTO DELLE PIATTAFORME DI FOOD-DELIVERY. ELABORAZIONE DELL'AUTORE

Per la costruzione di questo schema ho triangolato le informazioni raccolte con strumenti di rilevazione standard e non standard. I dati dei questionari sono stati particolarmente utili per confermare le differenze reddituali fra le coppie Deliveroo-Just Eat e Uber Eats-Glovo, già ipotizzate durante l'etnografia, e ben visibili nel grafico seguente.

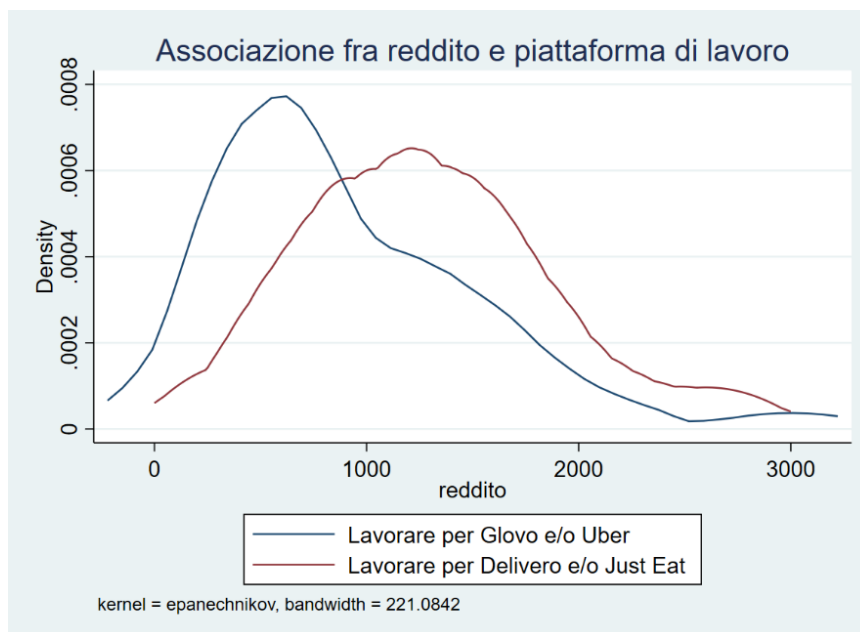


FIGURA 15 ASSOCIAZIONE FRA REDDITO E PIATTAFORMA DI LAVORO. GRAFICO ELABORATO CON STATA DALL'AUTORE

In termini numerici, chi possiede almeno Deliveroo o Just Eat nel suo pacchetto di piattaforme guadagna in media 261,45 € in più rispetto a chi lavora solo Uber e/o Glovo¹¹². Nonostante l'incertezza elevata, dovuta anche alla ridotta numerosità campionaria, una tale differenza è da considerarsi degna di nota se rapportata ad un reddito medio mensile di 1041€ (rispetto al quale è pari al 25,14%). In termini di autonomia, la valutazione di ciascuna piattaforma ha riguardato i seguenti parametri: presenza ed efficacia di strumenti di discriminazione dell'accesso al lavoro (calendario e sistema reputazionale, recruiting più o meno controllato dei fattorini); gestione delle consegne (possibilità e facilità di rifiuto e di riassegnazione degli ordini).

A questo punto, è possibile tratteggiare un breve ritratto di ciascuna piattaforma.

- i. *Uber Eats*: è per distacco la piattaforma che si posiziona peggio nello spazio occupazionale da un punto di vista reddituale, mentre garantisce una discreta autonomia. A ben vedere, non si tratta di due questioni disgiunte. La flessibilità concessa ai fattorini poggia principalmente sul già discusso sistema del free-login. Combinato con barriere pressoché inesistenti alla concessione degli account, il free-login di Uber Eats si riflette in una sproporzione sistematica fra l'elevato numero di rider attivi e l'effettiva presenza di ordini, che finisce per danneggiare

¹¹² Il valore di questa differenza è stato rilevato attraverso un modello di regressione nel quale sono stati inseriti, quali regressori di controllo, il numero di ore lavorate, l'anzianità lavorativa (rilevata in mesi), il luogo di residenza, lo status giuridico, il mezzo di lavoro e la conoscenza della lingua italiana. La regressione consente di escludere che l'associazione osservata sia spuria, e ne mostra anche la significatività statistica ($p < 0,01$).

i fattorini. Nella sostanza, la flessibilità riconosciuta ai rider non garantisce un'adeguata corrispondenza fra domanda di ordini e offerta di fattorini, dove la seconda risulta essere spesso sovradimensionata. Peraltro, seppur in assenza di un sistema di discriminazione all'accesso basato sul rating, Uber prevede comunque la disconnessione degli account in presenza di parametri di valutazione inferiori alla media della città. Infine, mentre i rider di Uber Eats vengono recensiti da clienti e ristoranti, non possono farlo a loro volta.

- ii. *Glovo* è la piattaforma che esercita il controllo algoritmico più rigido: un calendario di prenotazione delle sessioni di lavoro, con un sistema opaco di “ore ad alta domanda” in cui le consegne valgono qualitativamente di più; un sistema di rating/ranking complesso, ma relativamente più trasparente rispetto agli altri per ciò che concerne i parametri che compongono il punteggio. Inoltre, presenta anche logiche organizzative più tradizionali, come la già menzionata presenza di un ufficio in città – solo a Milano e Roma – da cui consegue la possibilità di incontrare fisicamente il back-office. Il processo per rifiutare gli ordini in arrivo o riassegnare quelli a proprio carico è piuttosto farraginoso, e prevede un limite giornaliero del quale ufficialmente non si fa menzione. Non c'è la possibilità di riassegnare autonomamente l'ordine dall'interno dell'app – come accade per Uber Eats o per Deliveroo – ma è necessario contattare la chat d'assistenza. Anche in questo caso, ai rider non è concesso recensire clienti e ristoranti.
- iii. *Deliveroo*: è probabilmente la piattaforma più *liberale*. Il vincolo più significativo all'autonomia del rider riguarda il sistema del calendario, che si apre una volta alla settimana. Come nel caso di Glovo, l'orario di apertura del calendario cambia per ciascun rider in base al suo rating. Anche dopo il passaggio al free-login – a differenza di Uber Eats – Deliveroo ha mantenuto un maggior controllo quantitativo sulla forza lavoro. Oltre a gestire numericamente la flotta di rider in ogni città, richiede anche uno status giuridico di medio-lunga durata per l'ottenimento dell'account – ad esempio, non accetta permessi di soggiorno per richiesta asilo, né quelli che non sono convertibili in permessi per motivi di lavoro. Rispetto alla gestione degli ordini, Deliveroo è senza dubbio la piattaforma più garantista: anche dopo essere stati accettati, gli ordini possono essere riassegnati in qualsiasi momento, senza un limite massimo. Come vedremo in seguito, per i fattorini si tratta di un vantaggio considerevole, soprattutto per la gestione delle lunghe attese nei ristoranti. Infine, a differenza di Glovo e Uber Eats, Deliveroo consente anche ai rider di recensire clienti e ristoranti.
- iv. *Just Eat*: viene comunemente classificata dai rider come la piattaforma più generosa in termini retributivi. Prima della transizione al modello *scoober*, presentava un sistema di calendario

orario diverso da quello di Glovo e Deliveroo. Ogni lunedì, i rider indicavano le proprie disponibilità per la settimana successiva in termini di zone e di ore; il giovedì, la piattaforma forniva loro le sessioni di lavoro per la settimana successiva. Anche in questo caso, le tariffe di consegna vengono calcolate in modo variabile. Vi è un punteggio dato dal feedback di clienti e ristoranti, che però non incide direttamente sull'accesso alla prenotazione delle ore di lavoro. Infine, per i rider è sempre possibile rifiutare o riassegnare gli ordini ma, come nel caso di Glovo, per farlo è necessario contattare la chat.

Dopo aver evocato alcuni degli elementi strutturanti la pratica lavorativa, riferiti finora principalmente al ruolo delle piattaforme, possiamo finalmente iniziare ad esplorare *cosa fa* un rider quando è a lavoro.

2. Any given day

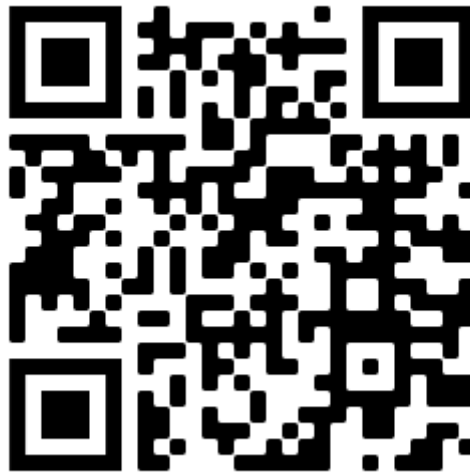
Il seguente brano estratto dal mio diario etnografico fornisce un resoconto piuttosto esaustivo di ciò di cui è fatta l'esperienza ordinaria di un rider: o meglio, l'esecuzione di una consegna.

"È venerdì sera e la mia unica ora di lavoro (19-20) è già iniziata. Sono le 19.15 e ancora non ho ricevuto nessun ordine. Per fortuna ha smesso di piovere poche ore fa, ma sto congelando, avrei bisogno di muovermi. Sono seduto su una panchina, in Porta Garibaldi, e ci sono altri rider vicino a me che *rollano* le loro app. Come sempre, non c'è molto tempo per parlare. Ogni tanto squilla un telefono, il rider prende lo zaino e sale sulla bici. [...] Finalmente ho ricevuto un ordine. Arriva da pizzeria Peperino. Non so dove sia, ma guardando la mappa non mi pare lontana: poco più avanti sulla sinistra. Posso andare senza attivare il navigatore. Saluto i ragazzi, salgo in bici e percorro via Pasubio per qualche decina di metri, ma non trovo nulla. Controllo di nuovo la mappa, e guardando la mia posizione capisco che l'ho superata. Allora torno indietro, e la trovo subito, girando l'angolo fra via Pasubio e piazza XXV Aprile. Proprio dietro dove ero seduto prima con gli altri rider, che trovo ancora lì in attesa. Uno di loro mi sorride, e mi fa il cenno del pollice in su. Probabilmente ha capito che mi ero perso. [...] Notifico sull'app di essere giunto sul luogo di ritiro. Mostro il mio numero di codice al cameriere addetto al delivery fuori dal ristorante. Lui quale controlla e mi indica di aspettare fuori. [...] Mentre aspetto, guardo la mappa per farmi un'idea della strada da fare per andare in consegna. L'app mi rivela l'indirizzo esatto solo dopo aver notificato l'avvenuto ritiro dell'ordine, ma mostra con una circonferenza colorata l'area generica in cui andrà recapitato. È in zona Porta Venezia, non molto lontano da dove mi trovo. Inizio a pensare al percorso da fare. Devo prendo il solito stradone – come si chiama? – che incrocia la fermata metro Repubblica, e arriva a Porta Venezia passando per il Lume, un centro sociale che frequento spesso. In corrispondenza dei giardini Montanelli la strada diventa contro-mano, ed è stretta, ma posso seguire il largo marciapiede sterrato che costeggia i binari del tram alla loro sinistra. Devo solo stare attento ad usare i freni il meno possibile, perché il selciato sarà sicuramente ancora bagnato e le ruote della mia bici ormai sono completamente lisce. [...] Dopo circa 5 minuti d'attesa, il cameriere esce con due pizze e me le consegna. Le inserisco nel cubo poggiato a terra, maneggiandole con una certa cura per evitare che la mozzarella si ribelli. Notifico sull'app di aver ritirato l'ordine, e fotografo lo scontrino pinzato sul cartone della pizza. Per farlo devo di nuovo tirare fuori la pizza dallo zaino e rimetterla dentro, avrei dovuto fotografarlo prima di inserirle. Sono le 19.28. Se arrivo a Porta Venezia tra dieci minuti, sono sicuro che riceverò un'altra consegna. [...]

Adesso l'app mi mostra l'indirizzo dell'ordine, che mi sembra dalle parti di Bar Picchio, un locale in via Melzo che frequento spesso. Potrei raggiungere facilmente quello, come anche altri locali della zona, mentre non ricordo i nomi delle strade e dunque sarò costretto a guardare la mappa. [...] In prossimità dell'incrocio devo rallentare, fino a fermarmi su un lato della strada. Controllo la mappa sullo schermo, e trovo la strada giusta in cui girare. In due minuti raggiungo l'indirizzo. Notifico di essere arrivato sul luogo di consegna. Sono le 19.42. A dieci minuti dalla fine della sessione Glovo smette di offrirti consegne. Quindi ho 8 minuti per chiudere quest'ordine e sperare di riceverne un altro. Citofono. Nel frattempo che risponde, penso che chiedendo al cliente di scendere risparmierei il tempo di legare la bici. D'altra parte, potrei perdere la mancia che sono solito ricevere in questa zona, e soprattutto ottenere una recensione negativa. "Quarto piano", risponde una voce femminile senza neanche accertarsi che fossi il messaggero della sua cena – e infrangendo le mie speranze. "Ok", rispondo. Mi guardo attorno cercando un palo nei pressi del portone a cui legare la bici, ma non ne vedo...fanculo, la porto con me all'interno dell'edificio. La lascio nell'androne e corro su per le scale. Preparo un bel sorriso e consegno la pizza. Le chiedo di firmare sull'app, e poi notifico la chiusura dell'ordine. Niente mancia. Scendo con un certo fiatone. Sono le 19.46 e lungo le scale ne arriva un'altra arriva: € 5,43, dal ristorante Bomaki. È qui dietro! E la consegna mi riporta anche verso casa! Evviva!"

(Nota di campo, 28 febbraio 2020)

Per chi fosse interessato a guardare un rider in azione, il QR code seguente rimanda a un tentativo sperimentale di video-ethnography realizzato nell'autunno del 2020. Come il brano appena riportato, mostra i tratti salienti dell'esecuzione di una consegna.



3. Praticare lo spazio urbano: un lavoro materiale e cognitivo

Reificando la relazione fra rider e tecnologia, la letteratura esistente sembra aver perso di vista che le principali mansioni di un fattorino di food-delivery sono estremamente concrete, e lo coinvolgono nello spazio urbano da un punto di vista materiale, corporeo e cognitivo. Come ho osservato nel primo

paragrafo di questo capitolo, fare il rider vuol dire innanzitutto trasportare merci con un mezzo di locomozione. Occorre a tal proposito precisare che la maggior parte delle informazioni rilevate empiricamente si riferisce a rider in bici – muscolari o elettriche. In primo luogo, ciò dipende dal fatto che io stesso, lavorando – e osservando – in bici, ho conosciuto e frequentato più rider in bici che fattorini in moto o in auto. Le ragioni di questa convergenza diverranno più chiare nel proseguo di questo paragrafo, quando illustrerò le logiche di suddivisione dei rider nello spazio urbano. D'altra parte, le informazioni relative alla dotazione di veicoli dei rider milanesi raccolte durante la ricerca sembrerebbero testimoniare, in assoluto, una netta prevalenza di lavoratori in bicicletta. Del campione di intervistati, 2 su 21 (poco meno del 10%) sono i rider ad utilizzare un motoveicolo – Mario e Claudio. Similmente, del campione di rider a cui ho somministrato il questionario, solo l'11% circa (13 persone in moto, 1 in automobile) utilizza motoveicoli. Triangolando queste informazioni con le osservazioni etnografiche e con le interviste al management di Glovo ed Uber Eats, ritengo di poter assumere con discreta certezza che la maggioranza dei rider milanesi utilizza la bici come mezzo di lavoro, e di giustificare in tal senso la scelta di focalizzarci maggiormente su questo tipo di fattorini rispetto ad altri.

A prescindere dal mezzo di trasporto, è *cosa* si trasporta – pasti a domicilio – a fare la differenza. Nel passaggio riportato poco fa, mostro una certa cura nell'inserire le due pizze nello zaino, allo scopo di prevenire eventuali movimenti bruschi che possano scomporle. Come osserva Dolores – una delle due rider donna del mio campione di intervistati – un'attenzione ancora maggiore è necessaria durante la guida:

“anche quando c’hai la consegna, dentro, devi stare molto attento...dentro lo zaino, devi stare *molto attento*...devi evitare buchi, il pavé, devi fare molta attenzione...c’è il rischio che si rovescia tutto...poi le strade a Milano sono un casino per guidare la bici...dipende cosa c’hai dentro, *devi guidare in una maniera o in un'altra*...tipo se c’hai solo il McDonald’s dentro con solo il caldo non te ne frega perché tanto non ti si rovescia sempre, prendi il pave, salti salti salti salti...non te ne frega cosa stai facendo, se c’hai le bibite dentro non puoi guidare nella stessa maniera, devi fare più attenzione perché le bibite si rovesciano. Se porti 5 zuppe dal cinese, lì devi stare attento tutta la strada...quindi non puoi guidare uguale se porti 5 zuppe o 5 piatti solidi...”

(Intervista a Dolores, 33, F)

Pur nella sua banalità, questo esempio ci consente di chiarire nuovamente che quanto si leggerà in questo capitolo è l'esito di uno sforzo analitico volto a identificare gli elementi che accomunano diversi modi di fare questo mestiere, e a trattarne singolarmente alcuni aspetti. Ribadendo che la pratica si forma nell'incontro fra un habitus individuale e un'infrastruttura materiale, è importante tenere a mente fin da ora che non tutti i rider dedicano la stessa attenzione al destino di quanto

trasportano nel loro zaino. Né, in generale, riproducono uniformemente la pratica lavorativa. La capacità di riconoscere in un walky cup di Coca-Cola il pericolo di una recensione negativa – qualora si rovesciasse – oltre che un oggetto da consegnare ad un cliente assetato, è propria di un habitus che ha incorporato uno specifico “senso pratico” (Bourdieu 1998). Mi pare questa una precisazione necessaria, oltre che un importante memorandum per la lettura delle prossime pagine, in cui intendo fare uso esteso di note e brani di intervista, deprecandone al tempo stesso un’interpretazione omogeneizzante¹¹³. Al netto delle differenze interne alla pratica lavorativa, dunque, il brano di Dolores testimonia che fare il rider non vuol dire solo guidare una bici o una moto. Vuol dire farlo nel modo più accurato possibile, per consegnare l’ordine in ottimo stato: adottando diversi stili di guida, evitando certe strade. Ciò introduce nel campo d’analisi l’esperienza spaziale del lavoro e, in particolare, il rapporto fra la pratica e l’infrastruttura materiale. A tal proposito, è conveniente riprendere la riflessione di Schatzki secondo il quale, come abbiamo osservato nel secondo capitolo, la materialità è una dimensione costitutiva, ma esterna alle pratiche sociali, con le quali stabilisce quattro tipi di relazione: causalità, costituzione, intelligibilità, prefigurazione. Relazioni *causali* si presentano laddove “le pratiche intervengono nel mondo ed alterano, creano, riassemblano le entità materiali” (2010, p. 139). A loro volta, anche i materiali producono effetti causali. Ad esempio, continua Schatzki, “ogni volta che le persone reagiscono alle proprietà materiali delle entità o agli eventi che accadono alle entità materiali, quest’ultime – più precisamente, le proprietà o gli eventi – causano le loro azioni” (ibid.). In secondo luogo, la materialità è *costitutiva* delle pratiche sociali, è essenziale per il loro svolgersi. Nel lavoro dei rider è indispensabile avere merci da trasportare, un mezzo di locomozione e, banalmente, una città nella sua infrastruttura materiale – strade da percorrere, indirizzi civici da raggiungere, etc. Come dimostrano le parole di Dolores, oggetti e materiali contribuiscono a definire *cos’è* la pratica del rider – intesa come entità stabile (Shove et al. 2012) – e *in cosa* si differenzia da pratiche limitrofe o affini – come “fare una passeggiata in bici” o “consegnare la posta”. Anche in virtù di *cosa* si trasporta, consegnare cibo a domicilio per una piattaforma digitale richiede competenze specifiche, e distinte da quelle di un ciclista della domenica o da quelle di un postino. In terzo luogo, la materialità è *intelligibile* agli agenti sociali. Questo tipo di relazione sarà particolarmente importante quando prenderemo in considerazione l’interazione fra gli agenti sociali e gli algoritmi, che verrà discussa soprattutto in termini di conoscenza – o meglio, di conoscibilità. Infine, la materialità *prefigura* le pratiche sociali, poiché favorisce alcuni possibili

¹¹³ Non intendo addentrarmi nel dibattito relativo alle modalità di scrittura in etnografia, che van Maanen (2011) classifica in tre “generi” comunicativi: “racconti realisti”, “racconti impressionisti” e “racconti confessionali”. In merito all’uso diffuso di note etnografiche e frammenti di intervista, mi limito a riportare l’opinione di Cardano, che condivido, secondo il quale uno dei principali benefici della ricerca qualitativa risiede proprio nel carattere polifonico e multivocale della scrittura (Cardano 2020). Nel capitolo seguente, mi sforzerò di ricondurre questa polifonia al diverso apparato disposizionale dei rider, che è uno dei muri portanti di questo studio.

corsi d'azione, precludendone altri¹¹⁴. “Lo spazio”, come osserva de Benedittis, “più che essere costituito da segni è costituito da consegne, prescrizioni multiple, che interferiscono e si intrecciano: lo spazio è significativo di quel che si deve o non si deve fare” (2013, p. 58). Il ruolo prescrittivo della materialità è particolarmente evidente se si pensa alla città, a partire dalla sua conformazione geografica: fare il rider a Milano è certamente diverso da farlo in città come Genova o Napoli, dove le frequenti salite e discese ostacolano l'utilizzo di bici muscolari. La presenza di pochi ponti ripidi, prevalentemente in corrispondenza delle ferrovie che attraversano la città – ad esempio, nei pressi delle stazioni di Cadorna e di Porta Garibaldi –, agevola ulteriormente il lavoro dei corrieri in bici. Ma a prefigurare la mobilità nello spazio urbano è anche il suo arredo in senso stretto. Come osservava Dolores, “le strade a Milano sono un casino” anche a causa della diffusa presenza del pavé nelle zone centrali della città, spesso in cattivo stato e costellato da buche che possono anche diventare causa di incidenti. Guidare sul pavé, inoltre, è particolarmente deleterio per la manutenzione del proprio mezzo di lavoro, perché sottopone ruote ed ammortizzatori ad uno sforzo costante che tende più facilmente a logorarle. Più in generale, la pavimentazione delle strade è parte di un certo design urbano che ospita pratiche di mobilità diverse, comprese quelle dei fattorini di food-delivery. Come osserva Ole Jensen “le [varie forme di] mobilità “non semplicemente si verificano” o “hanno luogo””, ma vanno intese come pratiche “attentamente e meticolosamente progettate e pianificate 'dall'alto” (Jensen 2013, p. 5, trad. mia)¹¹⁵. Al pari della conformazione geografica, infatti, anche un certo design urbano tende ad agevolare alcune pratiche rispetto ad altre. Ad esempio, confrontando la presenza di piste ciclabili in due città come Milano ed Amsterdam – decisamente superiore nella seconda – si può facilmente immaginare quanto sia più agevole e sicuro fare il rider nella capitale olandese, dove non a caso la bici è il mezzo di trasporto urbano privilegiato¹¹⁶.

Oltre all'infrastruttura fisica della città – le sue strade, i suoi parchi, la sua dimensione materiale – anche l'infrastruttura tecnologica della piattaforma contribuisce ad allestire l'esperienza spaziale dei rider. Come hanno osservato Chan & Humphreys (2018) nel caso degli autisti di Uber, i rider percepiscono e rappresentano la loro presenza nello spazio urbano in funzione della logica algoritmica

¹¹⁴ A dire il vero Schatzki è più preciso in tal senso, poiché osserva che l'infrastruttura materiale non limita semplicemente lo spazio di possibilità dell'azione, ma, in un senso più ampio, contribuisce a *qualificare* i possibili corsi d'azione come “facili o difficili, ovvi o oscuri, irritanti o rinvigorenti, brevi o lunghi, e così via” (2010, p. 140).

¹¹⁵ Secondo il sociologo, l'infrastruttura materiale della città costituisce una dimensione sottostimata dal filone di ricerca sulla mobilità che, sulla scia del *mobilities turn* inaugurato da John Urry (2007), si è occupato di studiare la crescente circolazione di persone, beni, informazioni, e significati quale tratto caratteristico di una società globale.

¹¹⁶ In tal senso, l'emergenza pandemica ha offerto una grossa spinta alla ristrutturazione dello spazio urbano, laddove le stringenti limitazioni nei trasporti pubblici hanno incentivato la proliferazione di piste ciclabili, in particolare nella città di Milano.

di assegnazione degli ordini¹¹⁷. In altri termini, i rider attribuiscono un significato al posto che occupano nello spazio urbano in virtù della maggiore o minore probabilità di essere “scelti” dall’algoritmo per eseguire una consegna. Si tratta di una conoscenza incorporata, che si manifesta in primis nella scelta dei luoghi in cui attendere gli ordini – ad esempio, nei pressi dei ristoranti che distribuiscono il maggior numero di consegne a domicilio. Seguendo l’interpretazione di Andre Jansson (2013), che riprende la classica tripartizione di Lefebvre¹¹⁸, gli algoritmi possono essere intesi come fattori che *pre-mediano* la percezione e l’esperienza dello spazio urbano. Innanzitutto, come ho accennato nel capitolo precedente, i rider vengono riconosciuti dagli algoritmi solo all’interno di un certo perimetro della città, evidenziato dalla mappa che equipaggia l’applicazione.



FIGURA 16 SCREENSHOT DELL'APP DI GLOVO, PRODOTTO IL 10 FEBBRAIO 2020

In alcuni casi, come succedeva con Just Eat e con Deliveroo prima dell’introduzione del free-login, sono le piattaforme stesse a suddividere la città in zone distinte, assegnando ad ognuna di esse un certo numero di fattorini. Inoltre, esistono differenze qualitative fra zone diverse. Una prima grande

¹¹⁷ Da questo punto di vista, la dataficazione dello spazio urbano rappresenta solo l’ultimo stadio di un processo di profonda integrazione fra lo spazio fisico della città e la sua rappresentazione mediata, rafforzato dalla diffusione di dispositivi mobili e geolocalivi. Questa profonda ibridazione è stata teorizzata da diversi studiosi in termini di “net localities” (Gordon & de Souza e Silva 2011) “spazio mediatizzato” (Jansson 2013), “code/space” (Kitchin & Dodge 2014).

¹¹⁸ Secondo la trialettica della “produzione dello spazio” di Lefebvre (2014), lo spazio pubblico può essere analiticamente scomposto in tre dimensioni: lo spazio fisico – ovvero la sua dimensione materiale in senso stretto – lo spazio concettualizzato (o *conceived*) – dall’ideologia – e lo spazio vissuto (o *representational*), quello delle pratiche di vita quotidiana.

differenza, relativa al volume complessivo di ordini, è quella fra Milano e le città del suo hinterland¹¹⁹. È per questo che “Milano te la devi meritare”, come ha enfatizzato Claudio in un passaggio della sua intervista:

“se ti si abbassa l’affidabilità non ti danno ore, cioè non trovi un’ora...il calendario non si apre, ti dice “alle 11 si apre il calendario” ...non si apre, cioè *se vuoi Milano*, non si apre. Alle 11 dovrebbe esserci questo calendario ma non si vede. [...] quindi...ti tocca spostarti di area, vai a fare...per trovare ore vai a fare Assago, Milano Pero...San Donato...cerchi...”

(Intervista con Claudio, 43, M)

Differenze significative esistono anche *fra* diverse zone della stessa città, perché la materialità urbana – ad esempio, la presenza di strade pedonali – acquista un significato specifico in riferimento alla logica algoritmica di assegnazione degli ordini. Per i rider in bici, ad esempio, lavorare in aree altamente pedonalizzate aumenta la possibilità di ottenere compensi maggiori, perché l’applicazione stabilisce la tariffa di ogni consegna sulla base del percorso calcolato da Google Maps secondo la modalità di trasporto in auto, senza considerare il tragitto compiuto effettivamente dai rider. Dunque, lavorare nelle aree pedonali consente facilmente di fare percorsi più brevi di quelli consigliati dall’app, mantenendo lo stesso compenso. Valorizzando il significato pre-mediato dello spazio urbano, Santiago proietta una precisa suddivisione della città fra centro e periferia:

“the further away you go from downtown Milan, the closer you get to...to do the routes like a car... for example... you go north, to Bicocca, those places...you get offered 6 euros...you can trust you are going to cycle like crazy, you are going to do at least 6 km or 6,5 km...why? Because, you know, in that area...it’s only streets, wide streets, so if you get paid that amount of money in the north part of Milan, be prepared to pedal... because you are going to follow almost the same route as a car, pretty much the same, the same...it’s a completely different world up there...but downtown that’s when it gets beneficial for us, for people on bikes...”

(Intervista a Santiago, 33, M)

La suddivisione della città in zone adatte a certi rider e non ad altri è ancora più evidente nella seguente nota etnografica, in cui riporto una conversazione con Antonio, il rider già menzionato nel terzo capitolo:

Mi sto rilassando con Antonio in un bar in zona Lambrate. L’ho incontrato in strada, rientrando verso il centro città, mentre stava terminando l’ultima consegna della serata, così ci siamo fermati a bere una birra. Nel ristorante di fianco a noi ci sono un paio di rider in scooter in attesa di ritirare il loro ordine. Antonio li guarda e commenta: “vedi qui, strade larghe, ordini lunghi, prevalenza di moto, troppa velocità per essere competitivo con la mia e-bike. Sono competitivo in centro, nelle zone pedonali, perché lì sei competitivo in bici. [...] La consegna dal centro... dai ristoranti del centro, lunga circa tre km... quella è mia, quella è una e-bike, perché

¹¹⁹ Infatti, come abbiamo già osservato, in molte zone i rider hanno diritto a un compenso minimo garantito orario

una bici normale è troppo lenta per quella distanza e una moto sarebbe lenta perché dovresti parcheggiarla e poi camminare per la distanza rimanente... quindi quella consegna è mia, o per quelli che hanno e-bike, o possono sopportare di lavorare molte ore in bici"

(Nota di campo, 13/6/2020)

Queste logiche di segmentazione dello spazio in aree qualitativamente diverse sono l'esito di un processo cognitivo che ha a che fare con la costruzione di "mappe mentali" (Lynch 1960) del territorio. Le mappe mentali sono rappresentazioni della città dal punto di vista di un agente sociale, che guidano la sua esperienza dello spazio. Sono costituite da cinque elementi: percorsi, margini, riferimenti, nodi e zone. Se i primi tre corrispondono ad aspetti già discussi finora – rispettivamente i canali di movimento, gli ostacoli e i punti di orientamento – i concetti di nodi e zone possono arricchire ulteriormente la nostra riflessione sull'esperienza dello spazio dei rider. I nodi sono "i luoghi in cui convergono o si concentrano determinate pratiche" (de Benedittis 2013, p. 51). Nodi importanti della mappa mentale di un rider sono i ristoranti che distribuiscono più consegne a domicilio o i luoghi da cui partono più frequentemente le richieste di ordini, in momenti diversi della giornata. Come abbiamo visto, i rider elaborano nodi, riferimenti, percorsi e margini per suddividere lo spazio urbano in zone diverse: con maggiore o minore presenza di ristoranti, con diversa densità di uffici o di aree residenziali, di strade pedonali o di ampie arterie. La mappa mentale di Santiago e di Antonio, dunque, non è quella di un individuo generico¹²⁰, ma è il prodotto di un agente sociale "interessato" al gioco (Bourdieu 1998, p. 161), o meglio, alla pratica in oggetto. È diversa da quella di un ciclista domenicale – come potrebbe essere lo stesso Santiago, una volta dismessi i panni del rider –, il quale potrebbe riconoscere nell'area Nord di Milano una *zona* preferibile ad altre per via della maggiore presenza di altri *percorsi* – le piste ciclabili – e di altri *nodi* – i parchi –. Nel prossimo capitolo riprenderò più volte il concetto di mappa mentale per illustrare alcuni aspetti cruciali dell'apprendimento di questo lavoro, enfatizzandone il legame con l'apparato disposizionale degli agenti sociali.

Infine, immersa nella "pluralità" urbana (Lefebvre 2014), la pratica del rider deve relazionarsi con altre pratiche di mobilità, con le quali compete per lo spazio e per il tempo¹²¹ (Shove et al. 2012, p.

¹²⁰ Si noti come sia Santiago che Antonio identifichino nel centro città una zona profittevole "per noi persone in bici", e non per i rider in un senso generico. Da questo punto di vista, la loro mappa mentale rappresenta il prodotto di un *habitus* che si è andato formando nel rapporto con una precisa posizione nello spazio sociale, quella del rider in bici, diversa dal rider in auto o in scooter.

¹²¹ Come osserva Tosoni, "ogni tipo di pratica apre allo stesso tempo nuove possibilità per altre pratiche, le costringe a un coordinamento o le esclude in modo conflittuale" (2015, p. 14). Riprendendo quanto osservato poco fa sul ruolo prescrittivo del design urbano, occorre enfatizzare che non tutte le pratiche hanno la stessa ampiezza e la stessa legittimazione. La densità di piste ciclabili menzionata poc'anzi, ad esempio, costituisce un indizio dello stato dei rapporti

126). Nel lavoro dei rider, specie di quelli in bici, questa conflittualità si materializza in modo particolare nel traffico, la cui centralità è stata enfatizzata, in senso negativo, dall'esperienza di lavoro durante il primo lockdown di marzo e aprile 2020. A fronte delle rappresentazioni mediatiche che hanno etichettato i rider come "eroi" della pandemia per il servizio offerto alla cittadinanza, l'opinione comune fra i corrieri è che i primi due mesi di lockdown abbiano rappresentato uno dei momenti di maggiore soddisfazione da un punto di vista lavorativo, proprio per l'assenza del traffico¹²². Come afferma Alberto:

"quando c'era il pieno covid e non c'era nessuno in giro potevi fare quello che volevi...marciapiedi...*la città era dei rider* praticamente...durante il covid la città era completamente vuota. Solo rider, ambulanze e forze dell'ordine...solo loro...non c'erano problemi di nessun tipo...semafori, gente sui marciapiedi, gente in strada...non c'era niente...Milano era vuota..."

(Intervista ad Alberto, M, 36)

Il piacere associato all'idea di una "città tutta dei rider", che ho avuto modo di cogliere in moltissime esperienze dei corrieri, è riportato anche da Giovanni in un frammento della sua intervista:

"[...] nel lockdown *la città era solo dei rider*. Qui...era...due volte più divertente...andavi ad orecchio, non dovevi neanche guardare i semafori, bastava ascoltare se arrivava qualcuno dall'altra parte...infatti i peggiori incidenti sono stati tra rider, silenziosi [ride]. Sì, perché erano gli unici in giro...la metà non ha le luci, ste teste di cazzo [...] però è stata una buona esperienza, è stato divertente"

(Intervista a Giovanni, 46, M)

Quest'ultimo brano allude alla capacità di carpire gli stimoli presenti nel contesto urbano per guidare in sicurezza, un aspetto particolarmente significativo dell'incorporazione della pratica lavorativa che discuterò ampiamente nel prossimo capitolo. Infine, come testimonia la seguente nota etnografica, per i rider che lavorano in bici questo potenziale di conflitto si estende anche alla relazione con i pedoni:

Sono tornato in piazzetta dopo l'ultima consegna della serata. La piazzetta è vuota, sono tutti in consegna...dopo qualche minuto arriva Andrea, appoggia il suo bolide al muro di fianco alla vetrina dello studio dentistico, e con un misto di sorpresa e soddisfazione commenta: "Oh, ma oggi che succede? In giro c'è tanta gente ma tutti gentili i pedoni...tutti "prego...mi scusi...passi pure". Bravi, così si fa...non rompete il cazzo!"

di forza fra diverse culture e forme di mobilità cittadine, nonché del diverso potere di ciascuna di imporre una rappresentazione legittima dello spazio e di professare il proprio "diritto alla città".

¹²² Inoltre, molti rider hanno riferito di una crescente generosità da parte dei clienti, più inclini a lasciare delle mance. Con il colore che contraddistingueva i suoi racconti, Fabrizio mi ha raccontato che capitava spesso di imbattersi in clienti combattuti fra l'intenzione di dare una mancia ai rider e il timore di entrarci in contatto per via del Covid. Dubbio che Fabrizio fugava invitandoli a lasciare la mancia sullo zerbino: "non c'è problema signora, ci penso io poi!"

Dal punto di vista dei rider, i pedoni rappresentano degli *outsiders* (Becker 1963) poiché rallentano l'andatura, ostacolano il percorso e rischiano di provocare incidenti. Il conflitto fra rider e pedoni si concretizza in modo particolare negli ambienti fisici in cui le pratiche degli uni e degli altri si intersecano e competono per lo spazio necessario: nelle aree pedonali; sui marciapiedi, che molti corrieri – compreso il sottoscritto – utilizzano in modi e per scopi diversi; sulle piste ciclabili, altrettanto spesso occupate dai pedoni. Infine, come illustrerò nel paragrafo conclusivo di questo capitolo, conflitti relativi alla gestione dello spazio emergono anche nell'interazione fra rider e i ristoranti.

4. Praticare il tempo: un lavoro (quasi sempre) *di fretta*

Oltre ad essere organizzata spazialmente, la pratica del rider ha una sua struttura temporale, alla definizione della quale contribuiscono diversi fattori. Come osserva Southerton, “le temporalità [della vita sociale] sono organizzate collettivamente” (2003, p.20, trad. mia), ed emergono dall'interconnessione di pratiche diverse (Blue 2019; Shove et al. 2012). La temporalità del lavoro dei rider, ad esempio, è strettamente interconnessa con le pratiche di consumo dei clienti, con quelle di ristorazione e, in generale, con i ritmi della città in materia di consumo alimentare. In modo simile a quanto si è scritto nel paragrafo precedente sul tema della spazialità, anche la temporalità del lavoro ha una dimensione prescrittiva, osservabile su tre piani: giornaliero, settimanale e stagionale. Sono in primis i ritmi urbani (Lefebvre 2004) a imprimere la loro impronta sul lavoro dei rider. Su un piano quotidiano, al netto delle differenze culturali da città a città, da Paese a Paese, il maggior volume di consegne di cibo a domicilio si concentra nelle ore a cavallo del pranzo e della cena. Inoltre, i ritmi del consumo alimentare hanno anche un risvolto spaziale. In base al momento della giornata, gli ordini di consegna tendono a concentrarsi in aree diverse della città, orientandone la segmentazione in zone dove è preferibile lavorare in determinate fasce orarie piuttosto che in altre. Ad esempio, Valentino osserva che:

“a pranzo va benissimo stare in San Babila, o in Duomo in genere...si lavora tantissimo, ci sono gli uffici che sono pieni [...] la sera in centro è abbastanza vuoto, si svuota...quindi non è un luogo dove vado se non raramente per ritirare, ma prendo lì, il cibo, e lo porto fuori dal centro...quindi cioè assisti anche al cambiamento delle funzioni che ha la città nel corso della giornata, questo lo noti senz'altro...”

(Intervista a Valentino, 36, M)

Come per la dimensione spaziale, l'infrastruttura tecnologica della piattaforma contribuisce anche alla costruzione della regolarità temporale di questa pratica lavorativa. Secondo quanto osservato nel paragrafo introduttivo di questo capitolo, il calendario rappresenta uno dei principali dispositivi di limitazione dell'autonomia professionale dei rider, che ha a che fare proprio con la gestione della temporalità. Dal punto di vista del rider, la suddivisione del lavoro in ore rappresenta un fattore costrittivo, poiché scandisce il tempo in momenti distinti, e discrimina l'accesso al lavoro secondo una logica meritocratica. Le rituali aperture del calendario – nel caso di Glovo, il lunedì e il giovedì pomeriggio –, il cui accesso è temporalmente discriminato dal proprio rating, rappresentano i momenti durante i quali i rider possono pianificare il lavoro della settimana successiva, scegliendo le ore in cui offrire il proprio servizio. Come osservava Claudio nel paragrafo precedente, i rider devono cercare di mantenere alte le proprie statistiche al fine di garantirsi ore di lavoro future considerando, come abbiamo osservato poc'anzi, che alcune fasce orarie come quelle dei pasti sono qualitativamente migliori di altre. Da questo punto di vista, avere un buon punteggio garantisce ai rider una maggiore presa sul presente e sul futuro, come testimonia questo brano di Alberto:

“se hai le statistiche al massimo puoi prenotare tutte le ore che vuoi...cioè non hai un massimo...però per esempio non vuoi lavorare il giovedì sera perché hai il calcetto con gli amici? Non lavori il giovedì...vuol dire che prenoterai tutti gli altri giorni...cioè...però...uno che non ha le statistiche buone non è che può decidere così...perché non lo sa quando gli apriranno l'ora...non può fare progetti...vivi in base al lavoro...devi stare sempre con il telefono in mano...quello lì è proprio una roba che...poi una volta era figo perché, quando avevi il punteggio al top, ti svegliavi, avevi il calendario tutto bianco e dicevi “faccio questa, faccio quest'altra, mi prendo due ore di pausa...”

(Intervista ad Alberto, 36, M)

Il calendario ha una funzione costrittiva ma, come osserva Jedlowski (1986), funziona anche da strumento di coordinamento. Ad esempio, secondo Antonio:

“[il calendario] serve a fare...a fare...le cose...a fare...a darti...ecco, è un po' il ritmo...lavoro, ritmo, mi fermo, mangio...e lo stesso concetto del ritmo, tu hai l'orario, in quell'orario fai quello e sei mentalmente predisposto a farlo...le statistiche...fanno il...a me è capitato di essere punito, ma rappresenta un insegnamento...ma impari...impari a dire “se ho questa cosa da fare...ti organizzi”. Invece con il free login etc. Deliveroo non ti aiuta a te novizio ad organizzarti...”

(Intervista a Antonio, 52, M)

Come osserva Antonio, la funzione di organizzazione ed auto-disciplina del calendario si coglie in modo ancor più evidente se la si confronta con il sistema del free-login. Pur eliminando un vincolo

tecnologico, infatti, l'assenza del calendario non elide la struttura temporale della pratica lavorativa, che resta subordinata ai ritmi della città. Come ho già osservato, l'assenza di un calendario che discrimini l'accesso al lavoro sulla base della domanda prevista tende spesso a provocare uno scarto negativo fra i rider attivi e l'effettiva presenza di ordini, che accresce l'incertezza dei lavoratori anche in termini di remunerazione. Per molti fattorini, specie durante le ore centrali del giorno, ciò si riflette in attese inesauste per la ricezione degli ordini, e in una dilatazione dell'esperienza temporale che fa da contro altare al *ritmo* del lavoro di cui parla Antonio¹²³. D'altra parte, pur eliminando un vincolo organizzativo, l'assenza del calendario non rimuove la necessità dei rider di ordinare – *nella* pratica – la propria esperienza temporale. Da questo punto di vista, è significativo che Valentino, a seguito del passaggio di Deliveroo dal calendario al free-login, dichiarò di voler continuare a seguire una logica autonoma di calendarizzazione:

“io sono comunque abbastanza talebano...cioè userò il free login ma mi farò un calendario dove mi...alle 11 mi sveglierò e mi prenoterò le mie ore comunque [ride]”

(Intervista a Valentino, 36, M)

Su base settimanale, i weekend sono il momento in cui si concentra il più alto volume di ordini. Per incentivare la partecipazione dei fattorini durante le cosiddette “ore ad alta domanda”, come abbiamo osservato in precedenza, le piattaforme utilizzano diversi espedienti. Quelle che utilizzano il calendario includono la partecipazione agli orari serali del fine settimana fra i criteri che definiscono il rating¹²⁴ dei rider. Nel caso di Glovo, peraltro, non è sufficiente presenziare, essere “loggati”, durante le ore ad alta domanda, ma c'è bisogno di mantenere costante, di settimana in settimana, il numero di consegne effettuato. La piattaforma registra il numero di ordini portati a termine ogni sera del fine settimana e li confronta con quelli di 28 giorni prima. Se un rider peggiora le sue performance, il suo rating perde tanti punti quante sono le consegne mancate; viceversa, il punteggio sale se le migliora¹²⁵. L'uso del calendario e dei meccanismi di rating e ranking contribuisce così alla costruzione della regolarità temporale di questa pratica lavorativa. In particolare, la creazione di “ore ad alta domanda” rappresenta ciò che Zerubavel (1985) definisce la funzione di “collocazione temporale standard”, ovvero “la programmazione di determinate attività o eventi che accadono

¹²³ Come osserva Amadou: “With Uber it's easy...they don't do with hours. You just...you really come outside and stay online”.

¹²⁴ Il cui valore, lo ricordiamo, determina l'orario di accesso alla prenotazione delle ore nei giorni di apertura del calendario, e dunque una maggiore o minore disponibilità di sessioni di lavoro

¹²⁵ Come mostrerò nel capitolo seguente, si tratta di dettagli tecnici fondamentali ma opachi – di cui, non a caso, Carlo non ci aveva informato durante l'incontro di formazione introduttivo – che ho scoperto solo dopo aver fatto conoscenza della seconda sotto-comunità di fattorini. Dunque, si tratta di una conoscenza che non è ugualmente a disposizione di tutti i rider.

sempre nello stesso spazio temporale” (de Benedittis, 2013, p.98). Come osserva de Benedittis, la collocazione temporale “non ha degli elementi legati solo alla previsione e alla regolarità di ciò che accadrà, ma funziona anche da fattore costringente” (2013, p.98). In particolare, le ore ad alta domanda contribuiscono a creare quelli che Southerton definisce gli “hot spots” (2003, p. 20) dell’ordine temporale di una pratica, i momenti in cui si concentra la sensazione di “essere tormentati e preoccupati dal tempo” (ibid.). Al netto delle differenze fra le varie piattaforme, fare il rider richiede dunque di ottimizzare i propri guadagni all’interno di un arco temporale limitato. *Time is our worst enemy* è il motto di molti fattorini, che descrivono il proprio lavoro come un’esperienza “di fretta”. E da questo punto di vista, imparare a “gestire il tempo”, a “risparmiare tempo”, ad “andare ad un certo ritmo” sono competenze fondamentali, che discuterò dettagliatamente nel prossimo capitolo. L’esperienza di un lavoro “di fretta” è espressa in modo emblematico nel seguente brano tratto dall’intervista con Adnan, che chiarisce bene cosa distingue, da un punto di vista temporale, la pratica di guida di un rider da quella di un ciclista della domenica:

A: se tu fai la passeggiata, ti sembra la bici corre di più, tu stai facendo lo stesso movimento...fai lo stesso, quello che fai normale, però per lavorare...ti senti la bici non corre...devi fare ancora, devi fare ancora...però se tu vai per camminare, la bici corre...perché tu non hai fretta [...] Non devi fare una cosa di fretta...fai una passeggiata...però se tu fai per lavoro, i tempi passano in fretta, tu devi guadagnare, devi correre...come uno...che sogna...sta sognando, c’ha un mostro dietro di lui correndo per mangiarlo...tu nel sogno corri però a te sembra non ti muovi...uguale quando lavori con bici...tu pensi voglio fare una cosa di fretta...il tempo passa in fretta, ti sembra tu non corri...però tu corri...capisci cosa vuoi dire?

I: Non del tutto in realtà...

A: Tu fai stessa strada, fai stesso movimento...però *cambia il motivo di quello che sta facendo*...nel cervello...*se tu stai lavorando, a te sembra tu non cammini, devi correre ancora di più, devi muovere di più, perché*...all’ora devi fare 4 ordine, però se tu fai la passeggiata, non guarda l’ora...tu fai la passeggiata non lavora più, stai facendo passeggiata...quando lavora tu lavora...io sono concentrato quando lavoro, penso solo a lavoro...devi usare cervello ti ho detto, non puoi distrarre, non puoi pensare a altro guardare strada...è diverso da pedalare normale in bici per la strada...perché tu hai tempo e devi guadagnare.

(Intervista a Adnan, 43, M)

D’altronde, la costante preoccupazione del tempo era ben visibile già nella lunga nota etnografica riportata in apertura del secondo paragrafo, dove sono io stesso a monitorare in continuazione l’orario nella speranza di preservarmi la possibilità di ricevere un’ulteriore consegna (“Sono le 19.28. Se arrivo a Porta Venezia tra dieci minuti, sono sicuro che riceverò un'altra consegna”; “Sono le 19.42, quindi ho 8 minuti per chiudere quest’ordine e sperare di riceverne un altro”). Da questo punto di vista, evidentemente, fra i momenti più stressanti e forieri di tensioni vi sono le attese fuori dai

ristoranti e dai clienti, che non vengono adeguatamente remunerate da nessuna piattaforma, salvo Just Eat. Come afferma Amadou:

“when you are working with hours, you focus on how you spend your hours with the job, and when you get to the restaurant and they delay...you maybe have one hour and in that one hour you want to make sure you do like...two to three order...in one hour...and you get to the restaurant...you spend almost thirty minutes in the restaurant...it’s already difficult to meet your target, especially when you are working with target...because when you spend thirty minutes in one restaurant, and maybe you are going to like...seven kilometers journey to deliver...before you come back the hour is almost finished...”

(Intervista con Amadou, 30, M)

Peraltro, come si può apprezzare dalle parole di Valentino e di Lorenzo, la frenesia caratteristica dei momenti di ritiro degli ordini si riflette anche nella difficoltà di socializzare con altri colleghi durante il lavoro:

“poi è appunto un lavoro che si fa da soli perché ci si incontra con altri rider solo quando ci si trova fuori da un ristorante a ritirare un pasto, e lì c’è il tempo di scambiare due parole ma non di più anche perché, di solito uno quando lavora cerca di fare il più in fretta possibile...”

(Intervista a Valentino, 36, M)

“quando li vedo in giro li saluto però non ho mai tempo di approfondire, per via dei tempi ristretti che si hanno per le consegne...arrivi al ristorante, magari hai 5,6 minuti e poi devi andare...non hai mai tempo di approfondire...un rapporto con uno di loro”

(Intervista a Lorenzo, 23, M)

Infine, il lavoro dei rider presenta una regolarità temporale anche su base stagionale. A Milano, ad esempio, si verifica un netto calo degli ordini in corrispondenza dei mesi estivi, durante i quali la città tende a svuotarsi. Lavorando a cottimo, durante i mesi di luglio e agosto, i rider vedono i propri incassi ridursi sistematicamente in modo piuttosto drastico:

“it’s a seasonal job, so, when it comes to the period of winter is very ok...in the period of winter you have a lot of job, you can make also 800 euro for month...but when it comes to summer it’s a different story, a very crazy one...you cannot be able to get 300 euro in a month, which cannot pay your bill...is a very big problem”¹²⁶

(Intervista a Idris, 34, M)

¹²⁶ Come abbiamo osservato nel primo paragrafo, un reddito mensile di 800 € è inferiore di circa il 20% al reddito medio di 1041 € rilevato attraverso i questionari (ricordo, sul mese di maggio 2020). Al contrario, è in linea con il reddito medio rilevato nel sotto-campione di rider che, come Idris, lavorano solo per Uber Eats e/o Glovo (circa 780 € mensili, sempre al netto dell’intervento dei regressori inclusi nel modello descritto in precedenza).

Oltre alla contrazione dei guadagni, come testimonia Dolores, i rider di Glovo poco accorti alla dimensione stagionale del lavoro rischiano anche di vedersi drasticamente ridurre il punteggio per via della logica delle “ore diamante”.

“[...] mi è successo, è stato un mese che c’avevo bisogno maggiore economicamente parlando quindi ho dovuto lavorare tutto il mese per fare soldi e sono riuscita a fare 9,10,11 consegne tutti i giorni. Poi il mese dopo è stato difficilissimo [...] C’è stato il primo weekend di agosto che non c’erano ordini...non c’erano ordini...mi sono arrivati 2 ordini il sabato e 3 la domenica...e lì il punteggio è sceso tanto, e non è che ho riassegnato...anzi sono andata da qui in ChinaTown in San Babila, che non lo faccio mai, e poi da lì a Largo La Foppa e poi in Città Studi, dove non vado mai...”

(Intervista a Dolores, 33, F)

Nel prossimo capitolo riprenderò questo stesso esempio per illustrare il processo di incorporazione delle procedure algoritmiche, esemplificato dall’idea di “lavorare per il punteggio”. Prima di farlo, occorre però chiarire da un punto di vista teorico e analitico cosa significa interagire con un algoritmo, come mi appresto a fare nel paragrafo seguente.

5. Praticare la tecnologia

Finora, soprattutto nel paragrafo introduttivo, ho illustrato il ruolo infrastrutturale svolto dalle piattaforme tecnologiche. Adottando un punto di vista organizzativo, ho cercato di rispondere alla domanda: “cosa fa una piattaforma in relazione al processo di lavoro?”. Ora, coerentemente con gli obiettivi conoscitivi di questo studio, cercherò di mettere a fuoco il *ruolo* – o meglio, i ruoli – della tecnologia in riferimento alla pratica lavorativa, per come l’ho circoscritta analiticamente nei capitoli precedenti. Adottando il punto di vista dei rider, proverò dunque a rispondere alla domanda “cosa fanno i rider con la tecnologia?”. Per farlo è utile innanzitutto distinguere analiticamente le diverse dimensioni della tecnologia con cui i fattorini interagiscono quotidianamente. Un ottimo punto di partenza è il concetto di “doppia articolazione”, elaborato dal sociologo dei media Roger Silverstone (1994) nell’ambito degli studi sulla *domestication* della televisione, che si sono affermati nel contesto britannico a partire dall’inizio degli anni ’90. Come osserva Sonia Livingston, “il concetto di doppia articolazione [...] contrappone l’analisi dei media in quanto oggetti materiali situati in particolari contesti spazio-temporali all’analisi dei media in quanto testi o messaggi simbolici situati all’interno di particolari discorsi socio-culturali, precisamente al fine di integrare queste due prospettive” (2007, p. 18 trad. mia). Intendendo la tecnologia come un artefatto che è insieme materiale e simbolico, è possibile distinguere analiticamente l’interazione con il device elettronico, lo smartphone, da quella

con l'app, intesa anzitutto come l'interfaccia grafica che orienta la pratica lavorativa dei fattorini nello spazio e nel tempo. A queste due ne va aggiunta una terza, probabilmente la più significativa per questo studio, che in qualche modo eccede la dimensione simbolico-materiale dell'app: ovvero, l'interazione con l'algoritmo che coordina il processo di lavoro. Proviamo ad indagare separatamente le dimensioni di questa *tripla* articolazione.

5.1. Usare uno smartphone

Un rider utilizza innanzitutto uno smartphone, il cui possesso rappresenta uno dei pochi requisiti obbligatori per lavorare. Lo smartphone deve essere sempre carico. Nel caso di Glovo, quando la batteria scende al di sotto del 20%, l'app inizia ad autolimitarsi, prevenendo il rischio che il rider riceva nuovi ordini con un device quasi scarico. Inoltre, lo smartphone dev'essere sempre connesso ad internet affinché l'app funzioni correttamente. Il rischio di avere problemi allo smartphone è particolarmente significativo durante le ore di statistica. In questi momenti, come osserva Claudio:

“hai una tensione mentale assurda [...] se ti si rompe il telefono in quelle ore...tipo sai che recentemente c'è stato il blocco della sim di Poste Mobile, un paio di settimane fa...era giorno di calendario, non ho trovato ore perché alle 11 c'è stato un blocco totale in tutta Italia...avrei preso una punizione se avevo solo quella sim, non avevo connessione rete...”

(Intervista a Claudio, 43, M)

Per prevenire problemi di questo tipo, molti rider si equipaggiano di più di un cellulare, e portano con loro un powerbank per ricaricarli nel corso della giornata di lavoro. Avere più cellulari è particolarmente utile per chi lavora contemporaneamente per diverse piattaforme, poiché consente più facilmente di monitorare le consegne in ingresso. Oltre al powerbank e allo zaino, la dotazione materiale fornita ai rider dalle piattaforme prevede anche un porta-smartphone da legare al mezzo di lavoro, per interagire con l'app durante la guida. Farlo, tuttavia, non è sempre semplice. Diventa molto complicato durante le giornate di pioggia, ad esempio, quando lo smartphone o l'involucro di plastica che lo contiene si bagnano, rendendo l'uso del touch-screen particolarmente difficoltoso.

Sto andando a ritirare un ordine da un Poke House fra Missori e Piazza Cinque Giornate, vicino al Tribunale di Milano. Non conosco il ristorante, conosco altrettanto male questa zona della città, e infatti non riesco a raggiungerla a colpo sicuro...è già la seconda volta che sbaglio strada e sono costretto a ricontrollare la mappa. La pioggia rende tutto più difficile. Non è sufficiente che mi fermi, devo anche estrarre ogni volta lo smartphone dal portacellulare perché è bagnato, e non funziona bene il touch-screen...inoltre, se mi concentro sul cellulare è facile che mi vado a schiantare, o che finisco dentro qualche binario del tram. Insomma, si perde tantissimo tempo [...] e infatti quando arrivo al ristorante il mio ordine è già bello che pronto. Per fortuna è un poke e non rischia di raffreddarsi.

Come testimonia questo episodio, in senso negativo, in occasioni di pioggia un rider deve cercare di utilizzare lo smartphone il meno possibile, valorizzando al massimo la propria conoscenza geografica della città.

5.2. Usare un'app

Come abbiamo avuto modo di osservare, ai rider è richiesto di notificare sull'app tutto ciò che riguarda la propria esperienza lavorativa. Da questo punto di vista, l'app può essere intesa come un contesto comunicativo, la cui cornice simbolica prescrive lo spazio di possibilità dell'interazione in un orizzonte di scelte limitato, che tende a riflettere i presupposti ideologici e organizzativi iscritti nel suo design. Proviamo dunque ad analizzare questa cornice, seguendo l'approccio teorico-metodologico del "walkthrough method" (Light et al. 2018), una prospettiva che coniuga una spiccata sensibilità verso i presupposti socioculturali iscritti nella tecnologia, tipica degli Science and Technology Studies, con un'attenzione verso la dimensione simbolica della cultura materiale propria dei Cultural Studies.

Il processo di lavoro inizia con la notifica di un ordine che, nel caso di Glovo, si presenta al rider nel modo seguente:

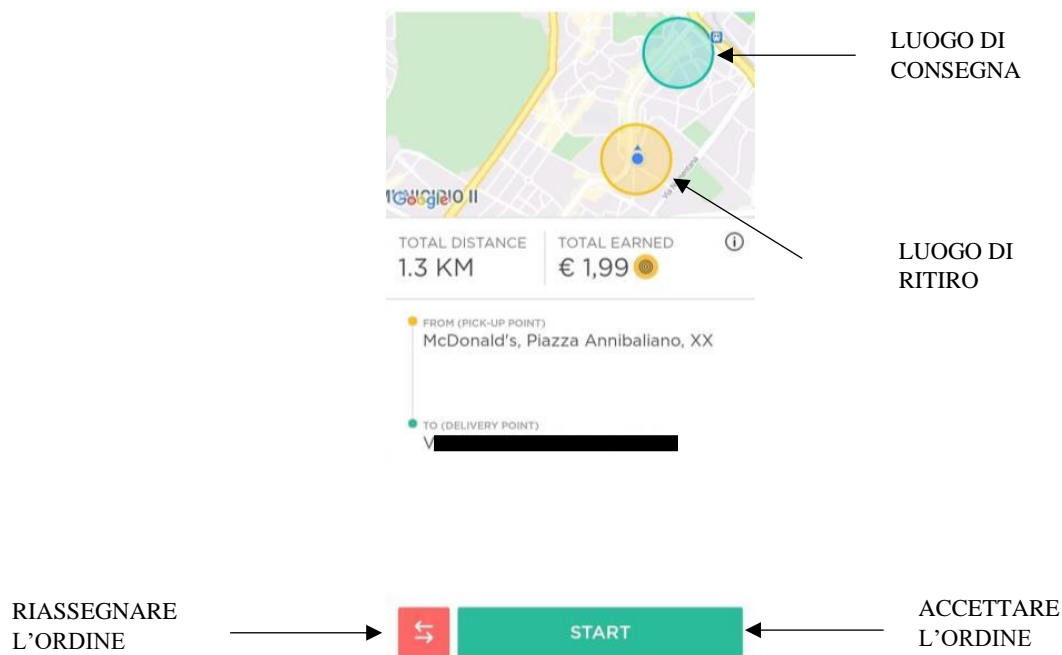


FIGURA 17 SCREENSHOT DELL'APP DI GLOVO RELATIVO ALLA NOTIFICA DELL'ASSEGNAZIONE DI UN ORDINE, PRODOTTO IN DATA 24 FEBBRAIO 2020

Sulla base delle informazioni a disposizione, il rider può in questo momento scegliere di accettare l'ordine o di rifiutarlo. Come già si evidenziava nella lunga nota etnografica del secondo paragrafo, in questa fase gli indirizzi di ritiro e di consegna sono indicati solo approssimativamente all'interno della mappa, dai due cerchi giallo e verde. Gli indirizzi precisi vengono indicati in basso, ma si tratta di informazioni relativamente utili poiché, come si è già potuto apprezzare, la conoscenza geografica di un rider poggia solo in parte sulla toponomastica, mentre si basa maggiormente sull'elaborazione di tracciati e percorsi mentali che l'app tende in questa fase ad ostacolare. Vengono invece fornite le informazioni relative alla distanza – sempre sulla base del tragitto calcolato per veicoli a motore – e alla tariffa della consegna¹²⁷. Infine, nella parte bassa dello schermo appaiono le due barre per riassegnare o accettare l'ordine, la diversa dimensione delle quali – così come i colori rosso (culturalmente associabile al divieto) e verde (al permesso) – è piuttosto indicativa di quale sia l'"expected use" della piattaforma (Light et al. 2018, p. 883). A conferma di ciò, l'app chiede al rider di confermare l'effettiva intenzione di riassegnare l'ordine, e nel caso di Deliveroo chiede anche di indicarne il motivo. Un esempio indicativo di come le "affordance" dell'app (Bucher & Helmond 2018) influenzino "il modo in cui gli utenti percepiscono le azioni che possono intraprendere in

¹²⁷ Fa eccezione Uber, che mostra il compenso della consegna solo dopo averla accettata. Un dettaglio piuttosto significativo, poiché ostacola la possibilità di elaborare una propria strategia di accettazione degli ordini che, come vedremo nel capitolo seguente, è un elemento alla base della costruzione di una visione professionale

relazione alla tecnologia” (Light et al. 2018, p. 886). Ne danno conferma anche due episodi annotati all’inizio del mio diario etnografico in cui, suggestionato dalla seguente richiesta di conferma circa l’intenzione di riassegnare un ordine, ho infine deciso di accettarlo¹²⁸.

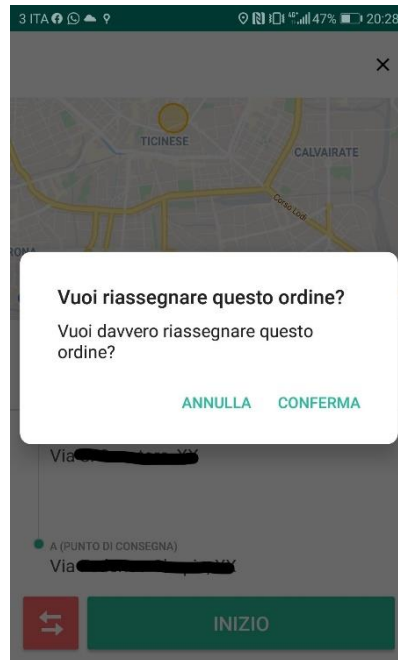


FIGURA 18 SCREENSHOT DELL'APP DI GLOVO RELATIVO ALLA FASE DI RIASSEGNAZIONE DI UN ORDINE, PRODOTTO IN DATA 3 MARZO 2020

Dopo aver accettato l’ordine assegnato, i rider devono portarlo a termine scandendo ogni singolo passaggio del processo di consegna con una notifica sull’app. Le piccole icone disegnate in alto elencano cronologicamente le mansioni in cui è suddivisa una consegna, componendo quella che Agre (1994) definirebbe la “grammatica d’azione” del processo di food-delivery.

¹²⁸ D’altra parte, l’approccio del walkthrough method non è esente dal rischio di reificare la relazione fra utenti e tecnologia, estraendola dalla pratica sociale in cui è imbrigliata, la quale spesso, come in questo caso, si sviluppa ben oltre il contesto comunicativo dell’app. Il rischio di questa prospettiva è quello di reificare l’interazione fra agenti sociali e tecnologia, intendendo quest’ultima come un’entità prescrittiva alla quale i primi possono decidere di conformarsi o di resistere. Inoltre, anche alla luce della sua storia – derivante dagli studi sull’usabilità (Blackmon et al. 2002) –, questo approccio è più orientato a spiegare il “comportamento” della tecnologia che la sua articolazione processuale con gli utenti, questi ultimi intesi come agenti disincarnati e indifferenziati. Riprenderemo questo ragionamento nel prossimo paragrafo, quando esamineremo nello specifico il tema dell’incorporazione della logica algoritmica.

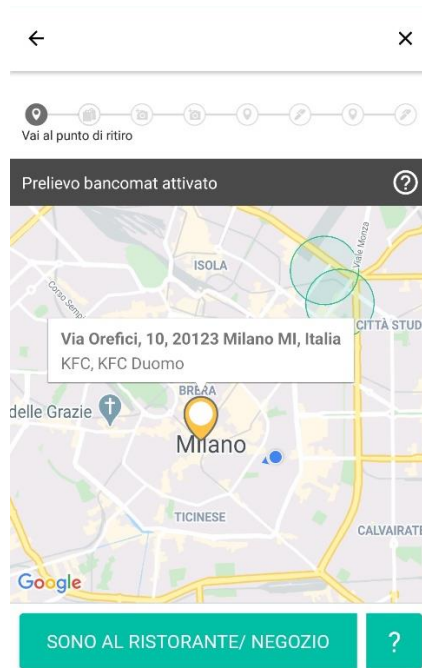


FIGURA 19 SCREENSHOT DELL'APP DI GLOVO IN SEGUITO ALL'ACCETTAZIONE DELL'ORDINE ASSEGNATO, PRODOTTO IN DATA 3 MARZO 2020

Da questo punto di vista, l'app identifica un preciso *ordine di successione* degli eventi (Zerubavel 1985) in cui i flussi fisici del lavoro – l'effettivo transito dei beni dal luogo di produzione a quello di consegna – e la loro controparte *dataficata* dovrebbero essere sempre allineati. Ad esempio, i rider devono essere effettivamente giunti nei pressi del ristorante per notificare la propria presenza; così come, prima di notificare il loro arrivo dal cliente, devono obbligatoriamente aver caricato la foto dello scontrino dell'ordine. La mancata notifica di uno di questi passaggi provoca il disallineamento fra flussi fisici e flussi digitali, che spesso – come nel caso seguente – comporta l'intervento del back-office:

Ho appena consegnato un ordine all'ospedale Niguarda. Essendo completamente impenetrabile a causa del Covid, mi sono risparmiato qualche rampa di scale perché la dottoressa alla quale l'ho consegnato è scesa a prenderlo – e mi ha anche dato due euro di mancia. Riprendo la bici e torno verso casa. Non ci sono altri slot liberi, e sono anche molto stanco. Pedalo in modalità villeggiatura, come direbbe Giovanni, e dopo qualche minuto, nei pressi dell'incrocio di piazza Maciachini – ormai lontano diverse centinaia di metri dall'ospedale –, mi chiama un numero sconosciuto. È Glovo, penso. Mi fermo e rispondo. A parlare è una voce femminile con un riconoscibile accento dell'Est Europa, che vuole sapere dove sto andando con la mia consegna destinata al Niguarda: "Niguarda? Ho consegnato...non ho? Ah, forse...Sì, sì...scusami, mi sono dimenticato di chiudere la consegna...ok, va bene grazie. Grazie, scusami, ciao". La donna mi rassicura che chiuderà lei al posto mio l'ordine, e io proseguo verso casa.

Nota di campo, 4/6/2020

Infine, l'app viene utilizzata per cercare le ore sul calendario. Oltre ai canonici appuntamenti del lunedì e del giovedì in cui vengono "aperte" le sessioni prenotabili, il calendario è consultabile in qualsiasi momento per la ricerca di ore libere. È questo il triste destino dei rider con un punteggio di eccellenza molto basso, i quali, non trovando ore all'apertura dei calendari, sono costretti a "far scorrere il dito in quella merda di calendario tutto il giorno, nel [loro] tempo libero, consumando per giunta la batteria del cellulare", come afferma Giovanni. È diventato questo anche il mio destino quando, dopo esser stato fermo durante parte del primo lockdown, e non avendo partecipato alle ore ad alta domanda, il mio punteggio di eccellenza è sceso da 91 a 64. Con un punteggio simile, nei mesi di giugno e di luglio, le uniche ore facilmente prenotabili sono le ore ad alta domanda o le occasioni di pioggia, quando in generale si registra una minore partecipazione dei fattorini. Per trovarne altre, invece, bisogna "rollare" il calendario dell'app. Ovvero, scorrere le dita dall'alto verso il basso sulla pagina del calendario per aggiornare l'interfaccia grafica – come si fa generalmente con qualsiasi applicazione o pagina web – sperando che qualche ora si colori di bianco. Per la sotto-comunità di rider con cui ho trascorso la prima parte della mia esperienza, la maggior parte dei quali avevano stabilmente punteggi molto bassi, "rollare" il calendario è una vera e propria routine.

Sono nel parchetto con Obi e stiamo parlando di domani, quando lo accompagnerò all'ufficio di Glovo per far sbloccare il suo account. Nel frattempo, continuo a "rollare" il mio calendario, e mi lamento con lui perché non si sblocca nulla. A un certo punto Obi mi guarda e mi dice: "Francesco, come on. That is another work. Delivering is a work. *That one, rolling, is another work*". Come a dirmi che se vuoi lavorare con Glovo, devi accettare anche di fare questo lavoro. [...] Arriva anche JT che ci sente discutere e, con tono molto serio, mi comunica che ha qualcosa da dirmi sul calendario. Anzi, ha più che altro qualcosa da farmi vedere. Prende il mio telefono e inizia a rollare furiosamente usando entrambi i pollici. "The strongest you roll, the luckiest you are". Scoppiamo tutti a ridere [...] Ma per rollare il calendario ognuno ha i suoi trucchi...Obi, ad esempio, consiglia di spostarsi da un giorno all'altro, dopo aver aggiornato la pagina, per vedere se si è sbloccato qualcosa anche nei giorni seguenti"

(Nota di campo, 28/6/2020)

"Rollare" il calendario è anche sinonimo di inesperienza. Ad esempio, soprattutto nei primi giorni in cui li frequentavo, ricordo che i fattorini della piazzetta mi redarguivano abitualmente perché, pur essendo un novizio, "rollavo troppo poco".

Sono appena tornato da Starita per l'ultima consegna della serata. Sono le 21.05 di sabato sera, e io non ho più ore. Neanche di sabato sera, stavolta. In piazzetta ci sono un po' tutti, vanno e vengono con un buon ritmo, e buon per loro perché è serata di statistiche. Alberto mi vede seduto sulla panchina insieme a Fabrizio, con il quale mi sto lamentando perché non ho più ore, e mi riprende: "Oh, ma stai rollando? Devi rollareeeee lo vuoi

capire? Quante consegne hai fatto? 100? 200? Sei all'inizio! Lo sbattimento di un rider è quello, sappilo...starai sempre attaccato a quella fottuta app maledetta...e se vuoi fare sto lavoro ci devi stare!”

(Nota di campo, 8/6/2020)

La dipendenza dall'app è dunque un elemento che accomuna l'esperienza di lavoro dei rider. Nonostante il reciproco aiuto motivazionale, rollare il calendario resta una delle attività più stressanti di questo lavoro. Lo è anche perché, spesso, le ore che si aprono restano libere solo per frazioni di secondo, come dimostra il video seguente, a cui si può fare accesso inquadrando con la fotocamera del proprio smartphone il QRcode riportato di seguito.



Com'è evidente, molte delle riflessioni riportate in questo paragrafo (l'allineamento fra flussi fisici e virtuali, il funzionamento del calendario) eccedono la dimensione testuale dell'app, riferendosi alla logica computazionale che ne sostiene il funzionamento. Nel prossimo paragrafo mi focalizzerò in particolare su quest'ultimo aspetto, prendendo in esame l'interazione fra rider e algoritmi.

5.3. Usare l'algoritmo

Nel secondo capitolo ho chiarito che, oltre ad avere un ruolo infrastrutturale, gli algoritmi possono essere intesi come una *risorsa* (Shove 2016) usata dai rider nella pratica lavorativa. D'altronde, ho evidenziato la problematicità di carattere metodologico ed epistemologico insita nell'idea di indagare l'uso di una risorsa immateriale e opaca, più efficacemente concepibile come una procedura (Gillespie 2016). A questo scopo, Taina Bucher consiglia di scrutinare i cosiddetti “incontri fenomenologici con saperi sconosciuti” (Bucher, 2018, p.61), espressione con la quale l'autrice

intende riferirsi ai *momenti* in cui un algoritmo viene articolato nella pratica dagli agenti sociali¹²⁹ (ibid. p.118). Isolare questi incontri non è semplice. Come si è avuto modo di notare nei paragrafi precedenti, gli algoritmi permeano l'intera pratica lavorativa, pre-mediando l'esperienza spaziale e temporale dei fattorini – ad esempio, orientando la suddivisione dello spazio urbano in zone qualitativamente diverse. È tuttavia possibile individuare alcuni frangenti in cui la rilevanza degli algoritmi si palesa in modo tangibile, riconducibili alle occasioni in cui i rider devono prendere delle decisioni: dove attendere l'arrivo di una consegna, se accettarla o rifiutarla, quando chiudere l'ordine o quando andarlo a ritirare. Quest'ultima decisione riguarda la possibilità di condizionare l'ordine cronologico delle mansioni in cui la piattaforma suddivide l'esecuzione di una consegna, ed è ben evidente nel seguente brano del mio diario etnografico.

Oggi è giornata di diamanti, ma di ordini ne arrivano pochi. Giovanni è piuttosto disperato perché il mese scorso ne ha consegnati 10 e se non si conferma stasera perderà tanti punti di eccellenza quanti saranno gli ordini mancanti. “Già adesso ho un punteggio di 88 e il mio calendario si apre alle 17. Figurati la settimana prossima se scende ancora, non troverò niente”. Dall'alto della sua esperienza, Andrea gli dice che non si deve mai arrivare a 10 consegne diamante in un sabato di maggio, perché “dietro l'angolo ci sono i mesi estivi, pronti a mordere il tuo punteggio di eccellenza”. Giovanni gli fa giustamente osservare che “con Deliveroo è facile”, ma con Glovo rifiutare le consegne è sempre una questione problematica, perché oltre un tot non si può andare, e lui lo sa benissimo. “Certo che lo so”, risponde Andrea “Ma non si tratta solo di rifiutare le consegne...*qui entrano in gioco le vere e proprie malizie*...ritirare un ordine in ritardo o consegnarlo volontariamente in ritardo...in modo che se per esempio tu finora ne hai fatte 3, ti manca mezz'ora alla fine di un turno, ne ricevi una, e ne dovresti fare quattro per andare a pari con 28 giorni fa...quella lì la fai, ma la porti con mooolta calma, pedalata da villeggiatura e via...io spegnerei anche il motore della mia bici, ti dirò...oppure chiudi l'ordine in ritardo, e se Glovo ti chiama gli dici “ops, mi scusi, non ci ho fatto caso”. Così non ti arrivano altri ordini e non devi stare a rifiutare niente”.

(Nota di campo, 16/6/2020)

Oltre a chiarire ulteriormente cosa significa, dal punto di vista dei rider, intendere l'algoritmo come una *risorsa* della pratica, questo episodio mostra il diverso capitale informazionale mobilitato da Andrea e Giovanni nel tentativo di perseguire uno stesso fine. Con ciò, evidenzia anche che il concetto di risorsa non ha necessariamente un'accezione positiva, come nel linguaggio comune, ma va inteso con Shove come “qualcosa che viene usato o trasformato radicalmente nel corso della pratica” (Shove, 2016, p.156, trad. mia). Ne consegue che una stessa risorsa può essere usata in modo differente – alla luce, appunto, di una diseguale dotazione di capitale informazionale – e che questo diverso uso può generare pratiche – e rendite – altrettanto differenti (Bourdieu, 1998). In questo caso, il capitale informazionale relativo all'uso dell'algoritmo non si basa solo sulla conoscenza delle

¹²⁹ Come osserva l'autrice, “studying how algorithms come to matter implies an understanding of how algorithms are made relevant and pertinent in a given situation – for example by examining how and when different aspects of the algorithm are variously enacted in people's accounts of them”. In questo senso, è evidente la centralità del punto di vista dell'agente che si appropria della procedura algoritmica.

dinamiche del punteggio di eccellenza, ma anche su conoscenze altre dal funzionamento della tecnologia computazionale in senso stretto. Andrea, ad esempio, dimostrando di conoscere la stagionalità del lavoro, è in grado di articolare l'algoritmo a proprio vantaggio ed evitare penalizzazioni. Ciò chiarisce cosa significa che “gli algoritmi fanno cose in quanto parte di ciò con cui sono intrecciati” (Bucher, 2018, p.31, trad. mia), relazionandosi con gli altri elementi – corpi, materialità, regole, forme di conoscenza, etc. – che strutturano una pratica sociomateriale. La pratica di Andrea costituisce di certo una forma di riconfigurazione dello script dell'algoritmo, ma non esprime – dal suo punto di vista – una forma di resistenza *contro* la tecnologia, com'è comune rilevare nella letteratura sul tema. Più che l'intenzione esplicita di resistere, Andrea esprime un “saper fare”, una “visione professionale” (Goodwin 1994) relativa all'uso degli algoritmi, che lo qualifica in senso distintivo come un lavoratore più esperto di Giovanni. D'altronde quest'ultimo, persona istruita ed abile ciclista, nonostante dimostri di essere meno esperto di Andrea, non è per questo classificabile come un rider meno resistente. Riprenderò questo tipo di considerazioni nel capitolo conclusivo.

Riepilogando quanto è stato discusso in questo paragrafo, si può concludere che ogni cosa che un rider *fa* con l'app rappresenta l'interazione con un'interfaccia grafica, eseguita per mezzo di un device, e interpretando una procedura algoritmica. Nel paragrafo conclusivo di questo capitolo, ci soffermeremo sul lavoro invisibile necessario per “eseguire la piattaforma” (Van Dijck 2013)

6. Eseguire la piattaforma

Finora abbiamo tratteggiato l'immagine di un lavoro prevalentemente individuale, soffermandoci sulle interazioni mediate (Thompson 1998) fra i corrieri e la piattaforma che coordina il processo di lavoro. In realtà, una buona parte del lavoro dei rider riguarda l'interazione – faccia a faccia o mediata – con gli altri agenti sociali che contribuiscono alla realizzazione del cosiddetto “delivered-meal” (Richardson 2020a). Alla stregua di quanto osservato da Bruni ed Esposito (2019) sugli host di Airbnb, queste interazioni esprimono il “lavoro invisibile” (Star, Strauss, 1999) necessario per eseguire la piattaforma. L'aggettivo invisibile allude ad attività che rimangono nell'ombra dell'organizzazione spazio-temporale della piattaforma, pur essendo “cruciali per la perpetuazione e il mantenimento del lavoro collettivo” (ibid.). Nel caso in questione, le interazioni con ristoranti e clienti si svolgono nell'arco temporale che si estende fra il momento della notifica di arrivo sul luogo di ritiro – o di consegna – dell'ordine, a quella di avvenuto prelievo – o consegna al cliente. Si tratta di un lavoro invisibile poiché, come osserva Richardson, “the exact substance of such interaction falls outside the account of the Deliveroo algorithm, lying in between the data points marking the arrival

of the rider at the restaurant, and their collection of the order” (2020, p.13). Ciò non significa però che queste interazioni siano libere da condizionamenti. Per inquadrare la cornice in cui si sviluppano, è conveniente ripartire dalle osservazioni della stessa autrice, riportate all’inizio di questo capitolo. Integrando una prospettiva di sociologia economica con l’approccio dell’actor-network-theory, Lizzie Richardson ha descritto il processo di food-delivery come un “flexible arrangement” (2020) che coinvolge tre attori: rider, ristoranti ed utenti. Questo assetto organizzativo presenta due tratti peculiari. In primis, è reso possibile dalla capacità di calcolo degli algoritmi, i quali stabiliscono la flotta di rider necessaria per ogni sessione di servizio e l’allocazione ottimale di ciascun ordine. Il secondo riguarda la flessibilità, ovvero “ciò che permette ai ristoranti di accendere o spegnere l'app per aumentare o diminuire gli ordini; ai clienti di ordinare quando e dove vogliono [...], e ai rider di decidere quando lavorare e se accettare un ordine” (Richardson 2020, p.10, trad. mia). La flessibilità di ciascun attore si esprime nella possibilità di scegliere “se e come impegnarsi con la piattaforma” (ibid.) e, come abbiamo visto, costituisce il principale problema di coordinamento organizzativo per le piattaforme di food-delivery. Problemi di coordinamento si presentano, in particolare, nelle occasioni in cui ponderare le scelte dei diversi agenti diventa più difficile. Nelle giornate di pioggia, ad esempio, quando la domanda di ordini aumenta mentre la disponibilità di rider tende a diminuire in modi e tempi improvvisi. Non è un caso che, in queste occasioni, le piattaforme liberino molte più ore sul calendario, incentivando la partecipazione dei fattorini con l’invio di notifiche push catturate negli screenshot seguenti:



FIGURA 20 A SINISTRA, SCREENSHOT DELLE NOTIFICHE PUSH INVIATE DALL'APP DI GLOVO PER LA SEGNALAZIONE DI PICCHI DI DOMANDA DI LAVORO, PRODOTTO IN DATA 21 FEBBRAIO 2020; A DESTRA, SCREENSHOT DEL CALENDARIO DI GLOVO CON ORE LIBERE E PRENOTABILI (BIANCHE) E OCCUPATE E NON PRENOTABILI (GRIGIE)

Durante le giornate di pioggia battente è molto frequente incappare in ristoranti in panne che, per le ragioni menzionate poc'anzi, faticano a gestire il flusso degli ordini. È utile partire proprio dalla ricostruzione di una situazione limite come questa per illustrare le dinamiche d'interazione all'interno dei ristoranti.

6.1.L'interazione con i ristoranti

Sono le 15.02. Mi arriva un altro ordine. Questo è facile. Ritiro al McDonald's di Buonarroti e consegna in via Washington. Da corso Meravigli ci arrivo in un attimo, conosco la strada e posso tenere il telefono in tasca perché non ho bisogno di guardare la mappa. Devo concentrarmi solo sulla guida: piove sempre di più, e la mia bici frena sempre meno. [...] Il gazebo del McDonald's è pieno di riders in attesa. Dentro, invece, c'è un gran trambusto. Non ho il codice di ritiro, e la cameriera che si occupa di fornirli è come al solito molto scortese. In generale, fra gli addetti del McDonald's c'è molta tensione. Colpa di tutta una serie di ordini che non sono stati mai ritirati. La responsabile del negozio, al telefono con Glovo, si sta lamentando perché, dice, "noi accettiamo gli ordini e questi non arrivano a prenderli, oppure arrivano qua e li riassegnano [...] gli ordini diventano troppo freddi per essere consegnati, e così io ho già *buttato nel cesso 4 pacchi di cibo*". Il tipo al telefono sembra risponderle che, in ogni caso, Glovo paga gli ordini cancellati da clienti, e la responsabile le risponde – giustamente – "*ma che c'entra scusa, io metto gente a lavorare sulle cose invano? Butto il cibo così?*". [...] Il ristorante è un via vai di rider, forse ci sono più rider che clienti seduti a mangiare. Il sottofondo musicale è il solito: "mio pronto? Uber? 45? 56? 51 pronto? "783?" "Cosa? Deliveroo Just Eat cosa?" "941? 941 mio qua" "Fammi vedere" "Tu devi pagare?". [...] Io sto aspettando il mio 53 e no, non è ancora pronto. [...] Finalmente la cameriera chiama il 53. Lo prendo e lo porto in consegna facendomi tutta via Washington sul marciapiede fino al 51. [...] Sono le 15.49 e mi arriva un altro ordine dallo stesso McDonald! Pazzesco, mancava un minuto alla fine, ero convinto e speravo di aver finito il turno. Sono veramente zuppo ma è un ordine solo, lo accetto lo stesso. [...] Dentro il McDonald trovo lo stesso trambusto, e la solita simpaticona che mi avvisa che: "Per Glovo siamo chiusi, non diamo più ordini. Abbiamo problemi con il tablet e non diamo più niente". Esco fuori e vado a rifugiarmi sotto il gazebo di fronte all'ingresso, insieme agli altri rider: tutti con il mio stesso problema. Probabilmente c'è una carenza di rider in attività rispetto agli ordini che arrivano a Glovo. Il McDonald's prepara gli ordini, ma nessuno viene a ritirarli in tempo. Gli ordini vengono riassegnati dai rider o cancellati dai clienti, e il ristorante si imballa. I rider sono stanchi e infreddoliti. [...] Io sono bloccato con quest'ordine in carico che il ristorante non mi consegnerà mai. Sono ormai dieci minuti che provo a risolvere questa faccenda. Voglio andare a casa, quasi non mi sento più i piedi dal freddo. Provo a chiamare il cliente, che però mi chiude in faccia. La chat dell'assistenza di Glovo non risponde. La chiudo e ne apro un'altra, niente. Lo faccio due o tre volte, senza risultato. [...] Mentre sto rientrando nel ristorante, incrocio un rider italiano col giubbino di Foodora che ha appena ritirato il suo ordine: "l'assistenza non risponde mai", mi dice "Io ho preso l'ordine ma devi stare un po' lì a insistere". Torno lì e ritrovo la responsabile che litiga al telefono con qualcuno di Glovo. Dalla chat mi chiedono: "se ti chiamo puoi passarmi il responsabile del ristorante?". Rispondo di sì, ma quando chiedo alla simpaticona lei nega perché, dice, "è solo una dipendente". Intanto lui mi chiama per assicurarsi che io sia realmente nel negozio di Buonarroti: "abbiamo dei protocolli da rispettare,

mi dispiace” [...] Finalmente convinco qualcuno a parlarci e dopo 35 minuti passati lì dentro mi dice "Ok Francesco allora se sei d'accordo ti annullo l'ordine e ti accredito il compenso di 2 euro per l'annullamento". Che gentile.

(Nota di campo, 2/3/2020)

Questo episodio mostra cosa accade quando la flessibilità di clienti, ristoranti e rider non viene adeguatamente ponderata dalla piattaforma, ed enfatizza i conflitti che emergono nell'interazione fra i diversi attori. In parte, questi imprevisti sono dovuti ad episodi di "breakdown" dell'infrastruttura tecnologica (Star 1999) durante i quali, come osservano Star & Ruhleder, "la qualità normalmente invisibile del lavoro di un'infrastruttura diventa visibile" (1996, p. 113, trad. mia). Un caso frequente di rottura della piattaforma si presenta quando i rider non possiedono il codice di consegna da mostrare agli addetti del ristorante. Ogni ordine, infatti, nasce con un codice numerico, necessario per verificare la corrispondenza fra l'assegnazione della consegna e il rider che la sta effettivamente ritirando. Quando questo codice manca, o non corrisponde a quello dell'ordine, gli addetti del ristorante devono prodigarsi nel fornire ai fattorini quello corretto, operando sul tablet attraverso il quale gestiscono il flusso delle consegne. Il mancato controllo del codice di consegna del rider è una delle disattenzioni commesse più frequentemente dagli addetti dei ristoranti, che spesso finiscono per consegnare gli ordini ai corrieri sbagliati.

Sono al McDonald's di Maciachini, e non ho mai visto così tanti rider in attesa dentro e fuori dal locale. C'è un addetto alla sicurezza che regola l'accesso al banco di ritiro. Gli mostro il codice e mi fa passare, ma quando arrivo lì scopro che il mio ordine è già stato ritirato da qualcun'altro. [...] Sto parlando con la cassiera per capire come risolvere il problema, quando una sua collega praticamente mi prende il cellulare dalle mani per leggere da lì il contenuto e l'indirizzo della consegna, e produce dal suo tablet un ordine nuovo.

(Nota di campo, 8/2/2020)

Può inoltre accadere che sia il tablet a smettere di funzionare: in tal caso, gli addetti possono cercare di aggiustarlo, ma è più probabile che sospendano le consegne. Nella seconda circostanza, come abbiamo visto nell'episodio riportato poc'anzi, ai rider non resta che cercare di riassegnare la consegna in carico, con un grado maggiore o minore di facilità a seconda delle affordance di ciascuna piattaforma. A differenza di Uber Eats e Deliveroo, nel caso di Glovo il rider non può riassegnare automaticamente l'ordine, ma deve passare dalla chat di assistenza¹³⁰. Si tratta solitamente di un processo piuttosto lungo, la durata del quale dipende dalla celerità con cui l'assistenza risponde alle

¹³⁰ Per i rider non esiste la possibilità di contattare l'assistenza telefonicamente. L'assistenza via chat sembra essere diventata ancora più problematica da quando le piattaforme hanno iniziato a sostituire il back-office con una chatbot.

richieste dei fattorini.

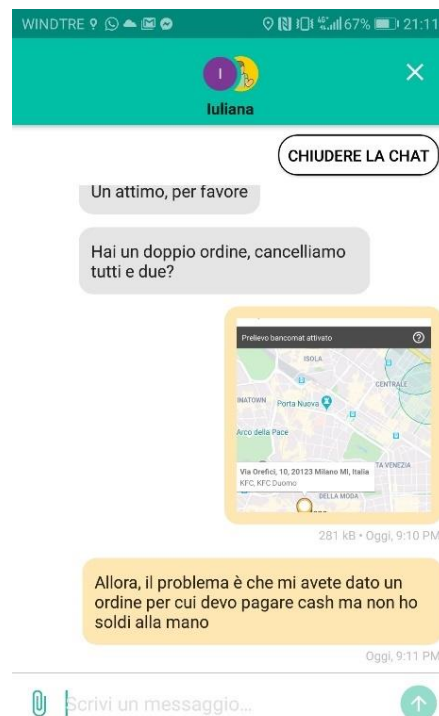


FIGURA 21 SCREENSHOT DELLA CHAT DI ASSISTENZA DI GLOVO, PRODOTTO IN DATA 5 GIUGNO 2020

In alternativa, i rider possono contattare telefonicamente il cliente e chiedergli in via informale di annullare l'ordine.

“a me è capitato anche di aspettare un'ora e mezza...alla Pescaria...il nome del ristorante lo faccio, fanculo...in via Bonnet, un venerdì sera, ed ero al telefono col cliente e gli dicevo...”guardi che le conviene cancellarlo quest'ordine, perché qui non ci muoviamo”...”ormai è tardi, sono le 11 di sera, ho i figli affamati, cancellarlo non è un'opzione”...va bene, allora aspetto per i bambini...un'ora e mezza, poi mi ha dato una mancia adeguata...”

(Intervista a Giovanni, 46, M)

La definizione dei limiti entro i quali un rider può riassegnare la consegna in carico è uno dei modi attraverso cui le piattaforme strutturano lo spazio di possibilità dell'interazione con ristoranti e clienti. Richardson ha parlato in tal senso di “flessibilità coercitiva” (2020, p.11), sottolineando come l'effettiva libertà riconosciuta ai fattorini sia di gran lunga inferiore di quella garantita a ristoranti e clienti. Questi diversi margini di libertà contribuiscono a strutturare gli interessi e il potere degli agenti coinvolti nella realizzazione del delivered meal, e sono osservabili nella ricorrenza con cui si

presentano certe dinamiche. Al di là degli episodi di breakdown, la gran parte degli imprevisti che si verificano nell'interazione fra rider e ristoranti dipendono dalle diverse posizioni degli attori in gioco: non sono casuali, ma si presentano in modo piuttosto routinario. Il più prevedibile degli imprevisti riguarda il ritardo nel ritiro e nella preparazione degli ordini.

6.1.1. Attendere nei ristoranti

“[...] a volte ci sono momenti di nervosismo, la gente sclera, perché se fai aspettare un ragazzo che guadagna 10 euro l'ora...lo fai aspettare mezz'ora...gli stai rubando 5 euro, e questo si incazza, e c'ha ragione...soprattutto quando gli perdi la comanda...sai succedono ste cose ogni tanto, quindi le attese non sono divertenti...trovi qualcuno con cui chiacchierare, ti fai un po' di cavoli tuoi, però è tempo perso...come dire, stai comunque pensando che in quel momento non sei pagato, e che sei lì ad aspettare e poi lo dovrai consegnare in super fretta e quell'altro sta già aspettando da 40 minuti...”

(Intervista a Giovanni, 46, M)

Se il peggior nemico del rider è il tempo, l'attesa nei ristoranti per il ritiro degli ordini è una delle circostanze più spiacevoli di questo lavoro. In molti casi, il nervosismo dei rider dipende anche da una percezione di noncuranza da parte degli addetti al delivery dei ristoranti. Come osserva Valentino:

“se vado in un posto dove ci son tanti rider o arrivo e ritiro subito oppure cancello l'ordine...è buono quando il ristoratore ti dice quanto devi attendere, poi può sbagliare di qualche minuto...quando non ti dice quanto devi attendere è già un brutto segno perché *vuol dire che non ha capito bene com'è il lavoro*, cioè quindi...insomma...sarebbe da spiegarglielo, ma non c'è il tempo...cioè che lui deve dirlo, perché se lui mi dice 15 io me ne vado e ne arriva un altro comunque...non è che l'ordine vada perso”

(Intervista a Valentino, 36, M)

L'osservazione di Valentino esprime fedelmente la frustrazione di un rider legata alle attese, mentre è piuttosto ingenua nel presumere che i ristoratori non conoscano il loro lavoro. Al contrario, sembrerebbe che sia proprio perché hanno ben compreso come funziona il lavoro dei rider – in particolare, riguardo la possibilità di riassegnare le consegne in ritardo – che i ristoratori parlano in questi termini. In un altro punto della sua intervista, Giovanni ha commentato che la frustrazione del rider deriva dal fatto che “ti tocca star fermo non per tua volontà, ma a causa degli *interessi* del lavoro di qualcun altro”. Dal punto di vista dei ristoranti, un ordine pronto che attende l'arrivo dei rider è

un'eventualità deprecabile, ovviamente, perché nell'attesa il cibo tende a deteriorarsi¹³¹. È per questa ragione che nell'episodio riportato poc'anzi l'addetta del McDonald's lamenta di aver dovuto buttare diversi ordini che attendevano di essere ritirati. In un'altra occasione, mi successe di aspettare venti minuti per la preparazione di una pinsa e, scusandosi, il cameriere mi disse di averla dovuta preparare da capo dopo averne buttata una, pietrificatasi nella vana attesa di un rider che venisse a ritirarla. Per evitare inconvenienti di questo tipo, una prassi comune fra i ristoratori è quella di iniziare la preparazione di un ordine solo quando il rider ha notificato la sua presenza nel ristorante. Da questo punto di vista, più che la rottura dell'ordine dell'interazione (Goffman 1983) che viene solitamente attribuita al disfunzionamento delle piattaforme (Mongili & Pellegrino 2020, p. 133), il ritardo nella preparazione di una consegna rappresenta il naturale esito del conflitto di interessi fra gli agenti coinvolti nel processo di food-delivery. È parte del dato per scontato dell'esperienza di lavoro dei rider, più che una sua eccezione. Come ha commentato la co-founder della popolare catena Macha Cafè, questa divergenza d'interessi dipende anche dall'incapacità dei clienti di attribuire la responsabilità del successo o del fallimento nella realizzazione del *delivered-meal* ai diversi agenti coinvolti:

“il cliente riesce raramente a distinguere piattaforma di delivery e ristorante, concepisce tutto come unico servizio... non è in grado di capire dove finisce la responsabilità di uno e dove inizia la responsabilità dell'altro. Noi potremmo disinteressarci completamente di quello che succede con il nostro sacchetto dal momento in cui lo consegniamo a un rider, tecnicamente noi non ne siamo responsabili, e nulla possiamo fare... nel momento in cui gli consegniamo il sacchetto finisce non solo la nostra responsabilità ma anche la nostra possibilità di intervenire. Da quel momento il servizio è gestito interamente dalla piattaforma. Il problema è che questo il cliente non lo sa, considera la sua esperienza complessiva... non fa questa distinzione... che a Macha attribuisce solo quello che c'è dentro il sacchetto, e alla piattaforma di delivery invece attribuisce eventuale ritardo, scortesia del rider, o quant'altro... non distingue fra questi due attori [...] ma poi quando c'è da esprimere un giudizio, esprime un giudizio sul ristorante e non sulla piattaforma... ti faccio un esempio stupido, su TripAdvisor non vai a recensire Deliveroo, ma Macha Cafe. Quindi se il cliente ha un'esperienza complessiva meno che ideale, l'impatto negativo colpisce il brand del ristorante in primis. E questo noi vogliamo ovviamente evitarlo.”

(Intervista alla co-founder di Macha Cafè)

Al netto di questi elementi problematici, il ristorante mantiene un'evidente posizione di dominio nei confronti dei rider, esemplificata dalla possibilità unilaterale di recensire la prestazione di lavoro – tranne nel caso di Deliveroo, che consente anche ai rider di recensire i ristoranti. Un altro aspetto in

¹³¹ Con tutte le specificità e le eccezioni del caso. Ci sono ovviamente prodotti che tendono a deteriorarsi più velocemente di altri – come il gelato o la pizza, rispetto a prodotti freddi, come il sushi o il poke –; così come i ristoranti di alta qualità – per ovvie ragioni, non ultima una ragione di brand – sono più sensibili al deterioramento del loro cibo rispetto alle catene di fast-food. Va interpretata in tal senso la nascita di piattaforme di profilo *gourmet*, come la neonata Ciaosergio che si presenta come un servizio di “delivery di qualità”, con una propria flotta di rider.

cui si manifesta questo scarto di potere riguarda la gestione dello spazio d'attesa degli ordini. Da questo punto di vista, la presenza del rider nel ristorante può essere intesa come un “sito di transizione fra i diversi network” (Richardson 2020a, p. 13) in cui il rider svolge quello che Greg Downey ha definito “boundary work” (Downey 2001, 2003), ovvero il lavoro che consente il movimento dell'ordine dall'indirizzo del ristorante a quello del cliente. Non essendo formalmente integrato nell'organizzazione spaziale e temporale del ristorante, il rider è una figura transitoria, costretta ad adattarsi “alle specifiche routine di servizio di ciascun ristorante” (Richardson, p.14). Si muove all'interno di protocolli e di regole che non sono neppure definiti dalla piattaforma, ma dal ristorante stesso. “Attendi fuori”; “Aspetta lì”; “Ti chiamo io quando è pronto”; “Non puoi stare lì” sono le indicazioni che un rider riceve solitamente al suo arrivo, dopo aver mostrato il codice della consegna. Durante la mia esperienza etnografica, ho avuto modo di osservare una progressiva oggettivazione spaziale di queste raccomandazioni informali, esemplificata dalla creazione di ambienti separati per il ritiro e per l'attesa degli ordini (in particolare nei fast-food che distribuiscono un numero di consegne più elevato).



FIGURA 22 ATTESA PER IL RITIRO DEGLI ORDINI IN DUE RISTORANTI DELLA CATENA DI FAST-FOOD BURGER KING. A SINISTRA, FOTO SCATTATA IN DATA 3 MARZO 2020; A DESTRA, FOTO SCATTATA IN DATA 25 FEBBRAIO 2020

Come si osserva nel seguente episodio che coinvolse Fabrizio, la gestione dello spazio d'attesa si palesa spesso come un terreno di conflitto.

Sono nel McDonald's di Sarpi, in attesa di ritirare il mio ordine. Come al solito lì fuori c'è grande confusione. Ormai una volta al mese cambiano la disposizione dello spazio. Adesso non si entra più dentro a far vedere il codice, ma lo si mostra all'addetto al delivery sulla strada, che lo gira in cucina tramite una finestra comunicante. Quindi si attende lì che dalla cucina il cibo venga consegnato all'addetto – dalla stessa finestrella – e successivamente al rider. Soprattutto, non si capisce più dove dobbiamo lasciare le bici. Non si può ostacolare l'ingresso dei clienti in sala, né le possiamo lasciare nei quattro metri quadrati che separano i due gazebo adiacenti. La bici va lasciata o davanti al primo o dietro all'ultimo: dunque, con un occhio bisogna stare attenti alla bici, e con l'altro al tuo ordine. [...] Dopo un paio di minuti d'attesa, vedo arrivare Fabrizio, che lascia la bici al volo in mezzo al gazebo e va direttamente vicino alla cucina a mostrare il suo codice. L'addetto al delivery lo riprende, indicandogli che non può lasciare la bici lì perché ostruisce il passaggio. Come al solito, i toni si accendono in fretta. “Ma che cazzo vuoi”, gli risponde Fabrizio “io qua sono di casa...sono semplicemente andato a chiedere se è pronto il mio ordine...se non è pronto mi tolgo, non è un problema...e comunque *questo è uno spazio pubblico* e non devi rompere i coglioni” [...] Quando finalmente ho ritirato il mio ordine, l'addetta del McDonald's mi ha spiegato che il litigio aveva a che fare con la gestione dello spazio di attesa: “Perché noi mettiamo voi qua, sinistra e destra, Glovo e Deliveroo...quindi il cliente lo facciamo uscire dal centro. Quindi ovviamente se metti qua la bicicletta, come fa a passare?”

(Nota di campo, 18/5/2020)

Questa tendenza all'oggettivazione dello spazio di attesa sembra essersi consolidata ancora di più dopo lo scoppio dell'emergenza pandemica, quando ho iniziato a notare la presenza di segnali e cartelli che, goffmanianamente, mirano a realizzare una “segregazione del pubblico” (Goffman 1959b, p. 61), limitando il più possibile la compresenza e l'interazione fra rider e clienti della sala.



FIGURA 23 ATTESA PER IL RITIRO DEGLI ORDINI FUORI DAI RISTORANTI. A SINISTRA, FOTO SCATTATA FUORI DAL RISTORANTE BOMAKI, IN DATA 5 GIUGNO 2020; A SINISTRA, FOTO SCATTATA FUORI DA UN PUNTO VENDITA DELLA CATENA MACHA CAFÈ, SCATTATA IN DATA 9 GIUGNO 2020

In questo modo, i ristoranti si sforzano di confinare i rider in un retroscena (Goffman 1959b), al di fuori della portata dei clienti. Se, ad oggi, sono anche le misure di sicurezza sanitaria a legittimare questa logica di segregazione dello spazio, la sua ratio originaria va probabilmente ricercata nell'intenzione dei ristoranti di preservare la propria rappresentazione pubblica – in un certo senso, di “salvarsi la faccia” di fronte ai clienti. Al contrario di come abbiamo definito il lavoro che i rider svolgono nei ristoranti, la loro presenza è tutto fuorché invisibile. È una presenza polisensoriale, che si apprezza tanto con l'udito e la vista, quanto attraverso l'olfatto, per usare un eufemismo. Anche alla luce di questa segregazione spaziale, fra i fattorini c'è la diffusa percezione – certamente esacerbata dalla frustrazione per le lunghe attese – secondo la quale i ristoranti tenderebbero a privilegiare i clienti in sala rispetto alle comande degli ordini a domicilio. Occupando soltanto un ruolo ancillare nell'agire organizzativo dei ristoranti, i rider non conoscono le prassi che coordinano il funzionamento della cucina – ad esempio, come vengono ordinate e preparate le comande –, ma ne proiettano una rappresentazione che li vede penalizzati¹³²:

“io ho visto come una...una preferenza per il locale, più per il cliente locale, che per quelli de...che aspettano a casa. Voglio dire che...mi è capitato e ho visto che si fanno aspettare per un prodotto, tanto tanto tempo e arrivano invece bene dei clienti che sono lì nel locale...li assistono prima, non solamente ingiusto per noi, ma anche per quel cliente che è a casa, che magari perché non vede...danno la priorità...”

(Intervista a José, M, 38)

Per un rider, l'attesa per il ritiro di un ordine non significa soltanto *aspettare* l'addetto al delivery con la propria consegna, ma richiede uno sforzo supplementare. Come si può apprezzare nell'episodio del litigio di Fabrizio, durante le attese bisogna prestare un occhio alla bici – per evitare che qualcuno la rubi – e un occhio all'ordine – per evitare, come osserva Santiago, che il ristorante “si dimentichi di te”:

“I am arriving and [...] they don't even greet you...no, they go like “I'll bring it outside when it's ready, so wait outside”, that's it...[...], so there are some restaurants that try to say “you know that I will bring it outside when it's raining” and they just completely forget, so they pretty much force you...you being the rider...to...to...pretty much boost their nuts...you have *unfortunately to be a...pain in the ass for them*, “hey, where is my order? Where is my order?” because otherwise they forget...this is when me [...] that I am very

¹³² Ad ogni modo, un riscontro a sostegno di questa percezione lo offrono le condizioni imposte dalle piattaforme ai ristoranti per l'attivazione di un account – una percentuale pari a circa il 30% di ogni transazione –, che indurrebbero questi ultimi a preferire gli introiti provenienti dalla sala rispetto a quelli ricavati dal delivery.

patient, I am very polite...even me, I can get really angry...I can get really angry when this happens and it happened...[...] so, here, Bomaki which is via Melzo [...] I get it to the place, report my order and...the guy goes like...ok, when it's ready I am going to bring it outside...so I go outside according to his words...he completely forgot, so I lost there around 15 minutes there waiting for nothing...and I suddenly saw a small bag on a table inside that was my order...so I had to go back inside to annoy them and I told him "you said that you were going to bring it outside, then why you didn't? Because that's my order, and I have seen it there for around 10 minutes already". They don't say anything, they don't even apologized...so, ok, I am just gonna take it and I am gonna go... [...] I am super polite, really, I am very very patient, but even myself I can get angry in this situation, because I trust your words...and then you completely forget and the order is just there...and they know that we work with time...the longer we wait, the more that we lose, it's some kind of a battle against time, the more you deliver, the more you win, so you need to save as much as possible when it comes to time...save time...save time...so when it comes to waiting time, that's our worst enemy, because this is just where we lose money"

(Intervista a Santiago, 33, M)

Più in generale, quello che un rider *fa* all'interno dei ristoranti è parte del "lavoro di articolazione" (Corbin & Strauss 1993) necessario per risolvere gli imprevisti, per "stabilire, mantenere e cambiare gli accordi necessari per lavorare [...] tra diverse unità [lavorative]" (Bruni & Gherardi 2007, p. 28). Ciò che ci preme ribadire è la capacità stratificata di "sistemare le cose" – working things out – dei vari agenti sociali. L'interazione fra rider e ristoranti non è situata solo nell'*hic et nunc* dell'incontro fra due agenti sociali (Contu e Willmot 2003), ma nelle relazioni di potere che strutturano la posizione di rider e ristoranti in favore di questi ultimi, prefigurando una diversa capacità di partecipare al lavoro di articolazione stesso. Perseguendo logiche parzialmente contraddittorie, rider e ristoranti non presentano un comune *interesse* alla definizione della situazione. Un discorso simile riguarda la relazione con i clienti.

6.2. Interagire con i clienti

Molte delle osservazioni relative all'interazione fra rider e ristoranti possono essere estese anche alla relazione con i clienti, che tuttavia presenta alcune specificità. Come abbiamo osservato rispetto ai pedoni, e com'è altrettanto evidente nel caso dei ristoranti, anche i clienti rappresentano degli *outsider* (Becker 1951) dal punto di vista dei fattorini. La ragione principale dell'ostilità fra rider e clienti risiede nel fatto che questi ultimi vengono riconosciuti come una giuria – un po' viziata – del loro lavoro:

"c'è gente con Glovo che ti penalizza perché la pizzeria fa la pizza 20 minuti prima...hai capito...o ci sono clienti che ordinano da Rosso Pomodoro in Molino delle armi e hanno la pretesa che la pizza arrivi perfetta in Corso Buenos Aires. [...] c'è stata gente qua, c'è un mio amico che è stato penalizzato perché doveva

consegnare in Solari, in Solari c'è Pescaria...quindi questo qua ha detto "c'ha messo troppo tempo" e gli ha messo la faccina...lui se l'è immaginato, perché quello si è lamentato e il giorno dopo si è trovato la faccina...tu passi dal 100 a 97, e quei 97 ti costano cari...è questo che non capisce la gente, è proprio una cosa inaccettabile secondo me..."

(Intervista a Claudio, 43, M)

Come si evince dal brano dell'intervista di Claudio, i clienti vengono innanzitutto tacciati di essere incuranti delle problematiche dei fattorini, e di non riconoscere il valore del loro ruolo. Inoltre, come osserva Antonio, gli viene imputato di ignorare la logica stessa della loro pratica lavorativa:

"Il cliente soddisfatto velocemente non pensa tanto a dove abita...può arrivare a pensare dov'è il ristorante, ma al massimo può arrivare a pensare quello...dice "si vabbè ha fatto tanta strada..." e infatti il cliente ti dà la mancia quando vede che dal ristorante che lui conosce a casa sua tu ci hai messo meno di quello che lui aveva nella testa e allora ti dice "ah come sei stato veloce!". Certo...perché non pensa dove sei, quando arrivi al ristorante, non pensa se aspetti al ristorante...pensa solo a quello che avrebbe dovuto fare lui...andare lì e poi da lì tornare là"

(Intervista a Antonio, 52, M)

L'esperienza di rider e clienti diverge soprattutto da un punto di vista temporale, ed è proprio nella gestione del tempo – come anche per la relazione con i ristoranti – che va ricercata la fonte principale di conflitto della relazione fra questi due agenti sociali. Il caso più estremo è quello in cui il cliente non è reperibile, o non si trova effettivamente sul luogo di consegna dell'ordine:

"there was a day I go to deliver...it was very very rainy that day, that day it was raining very heavily, my clothes were very wet...I got to the house, I pressed the bell, no one replied...I tried to call the number, no one replied [...] I was no writing Glovo...look at what is happening...sometimes Glovo can be so annoying...when you write them they not reply, sometimes¹³³...so...I was trying to reach Glovo, and no one replies...so I have to wait, because the customer had to pay me for the order...like...25 minutes later the person picked my call and said "I am sorry, I was sleeping" [Amadou fa una risata nervosa], so...I was very very angry, very pissed off...then I told him to come down to pick up his food...he said that I should go up...you know...I am still talking about interaction with the customers [...] he said I should come up and bring the food...to him. And I said no...I spent almost 25 minutes here trying to reach you, and you are sleeping over there...and now you told me to bring the food, it's not possible, I am really wet, now I can't bring it, come down and take the food...he said no...so I had to take the food to him and..."

(Intervista ad Amadou, 30, M)

Com'è evidente dal brano dell'intervista di Amadou, anche in questo caso i rider devono impegnarsi in un lavoro di articolazione necessario per risolvere il problema. Ed anche in questo caso, le

¹³³ Come ho osservato nel precedente sottoparagrafo, l'interazione con l'assistenza della chat è spesso farraginosa e dipende grosso modo dalla velocità con cui viene presa in carico la propria richiesta

piattaforme presentano affordance diverse. Uber, ad esempio, consente al rider di lasciare l'indirizzo di consegna, conservando l'ordine per sé, dopo aver atteso 8 minuti e dopo aver contattato per due volte il cliente invano. Al contrario, i rider di Glovo devono attendere il cliente a oltranza, e possono solo segnalare il problema in chat o contattare telefonicamente il cliente dall'interno dell'applicazione. Inoltre, può succedere che il cliente abbia indicato un indirizzo di consegna sbagliato:

[...] Arrivo finalmente dal cliente. Sono oltre Turro, solo lunghe vasche. Suono al citofono, ma non risponde nessuno. [...] Riprovo due volte, niente. Provo allora a telefonare al cliente dall'interno dell'app, ma anche qui niente. [...] Sono lì ormai da 7 minuti, per fortuna c'è una piccola tettoia che mi ripara dalla pioggia. Quando sto per scrivere in chat per chiedere come risolvere il problema, il cliente mi richiama, e mi dice mi dice aver indicato il citofono sbagliato: è il 14, non il 24. Suono a quello, lei mi apre, vado su, le consegno i panini. 2 euro di mancia.

(Nota di campo, 29/2/2020)

Un imprevisto particolarmente spiacevole riguarda il pagamento degli ordini in contanti. Come ho spiegato nel capitolo precedente, ogni glover¹³⁴ possiede una certa somma di denaro, che deriva dai pagamenti cash ricevuti precedentemente¹³⁵. Nonostante l'app chieda al cliente di indicare il taglio di banconota con cui intende pagare l'ordine, ciò non garantisce né che questi rispetti quanto indicato sull'app, né che il rider abbia con sé il resto necessario. In casi come questo, i rider (e i clienti) devono prodigarsi nel cercare di cambiare i contanti in loro possesso presso i luoghi di commercio limitrofi, il che aumenta il grado di nervosismo per il rischio di cattive recensioni. Lo mostra chiaramente questo episodio piuttosto drammatico di Amadou:

“[...] There was a day when I wanted to take order...so the order says: customer pay with nothing...so I checked the order, I checked where I had to deliver the order...after delivered the order I walked a little bit out of the gate...I was like trying to enter the signature and submit, and it was no responding and [...] Glovo they write me that I had to take...that I had to take money from the customer because [...]...I think they [...] had problem with withdrawing...so they want me to take the money from the customer directly, and I had already left there...so I had to go back and...press the bell...and I said to the customer “look, I don't know what really happen there, but you have to pay...” and he said “no...I have already paid directly to...What do you want me to do?” and I said “you need to pay me”, and he said “Ok, wait, let me call...I was at the down...he don't even open the door, I was at the down, outside the gate”. He said ok, let me call the...let me talk to Glovo...so I think he chat Glovo, they are not responding, so...I also chat Glovo they are not responding so...later about twenty minutes later, they responded to me and they said...they told me that “wait, don't worry, he's going to pay you”, than I tell the guy “they said you are going to pay me”, and the guy said again no, that he was not

¹³⁴ Così Glovo denomina i suoi corrieri

¹³⁵ Molte delle discussioni fra rider e specialist a cui ho assistito nell'ufficio di Glovo riguardavano presunti errori dell'app nel calcolo del bilancio dei “contanti alla mano”, che viene aggiornato quotidianamente. Spesso, mi è capitato di vedere rider – soprattutto, rider di colore – accusati di aver mangiato il cibo che avrebbero dovuto consegnare (stereotipo diffuso anche fra molti fattorini)

going to pay me...[qui Bammy alza la voce, scandendo molto meglio le parole], then *they wasted my hour! My Ho-urs! All my one hours was gone...* then another hour started, and I was still there...trying to collect the money...I was really angry that day...*I don't want to get angry to the customer because of the rating*, so I tried to calm myself down... I was pissed off and to end the order I chose...that I had already received the money...that the customer already paid me...I was waiting there like almost two hours without payment so...instead of wasting my hours, let me go on work, so I entered that the customer paid me...I submitted that I had received the amount of money from the customer...even if I didn't receive any money from the customer...and they said that I should go and contact...they said that there was nothing they can't do"

(Intervista ad Amadou, 30, M)

Come abbiamo osservato nel caso dei ristoranti, anche la relazione con i clienti è “situata” nelle relazioni di potere strutturate dalla piattaforma, tali per cui, parafrasando Bourdieu, non tutti i corsi d'azione possibili risultano ugualmente probabili (Bourdieu 1980, p. 101). Nonostante la rabbia accumulata, nonostante la frustrazione per il tempo perso per colpa altrui, Amadou decide infine di pagare l'ordine del cliente di tasca propria pur “di non arrabbiarsi” con lui e rischiare di ricevere una recensione negativa. Ovviamente non tutti i rider si comportano come Amadou. Il suo “consenso al dominio” (Bourdieu 2014) del cliente e della piattaforma non deriva solo dall'infrastruttura tecnologica che lo rende possibile, ma anche dalle sue capacità e disposizioni a negoziarlo – banalmente, dalla padronanza linguistica, che in tal senso funziona come capitale informazionale. La sventura di Amadou esprime però la difficile gestione delle emozioni che caratterizza questo mestiere e, in modo particolare, l'interazione fra rider e clienti¹³⁶. Il cosiddetto “emotional labour” (Hochschild 1985) dei fattorini non si riduce soltanto a “preparare un bel sorriso” o ad “essere gentili”¹³⁷, ma si esprime anche nel (saper) gestire la rabbia e la frustrazione in un senso più o meno strategico. Nel prossimo capitolo mostrerò le strategie messe in campo dai rider per prevenire questi rischi tratteggiando, più in generale, l'incorporazione di una particolare disposizione emotiva – una delle tre componenti dell'habitus identificate da Wacquant (2014a). Per ora, mi limito a ribadire che il “management delle emozioni” (Bolton 2005) è strettamente connesso a capacità relazionali, linguistiche e comunicative che, funzionando da capitale informazionale, come osserva Obi, orientano il successo o il fallimento dell'interazione dal punto di vista del rider:

“I would say it's not easy again...like, you meet different people...like a said before, you need to keep smiling...you can go and meet...so you can go...you have always to put a smile...you don't know who is angry and who is happy, as the restaurant worker...so you as a delivery man, you go to pick up order at the restaurant, supermarket, anywhere you go...or a casa...you go and with a good smile, and for you to meet them, because...*you need to be careful, extra careful, a good smile...a good...the way you talk...come*

¹³⁶ Come ho scritto nel primo capitolo, Gandini (2019) individua nel lavoro emotivo un tratto caratteristico della gig economy nel suo complesso

¹³⁷ Come le chiama Chiara: “la policy sorriso e gentilezza” del rider

parlare...posso...parlare bene, capito? Dipende...dipende...the customer...dipende the client...if the client firs ask question in English, I approach her with English...if she don't approach me, or she approach with an Italy noun I approach with Italian...but if she don't talk, I am the one who have to talk first...first speaking is Italian...the little one I know and...most of the people they don't speak English, they can't go in English...

(Intervista a Edi, 23, M)

Infine, anche il conflitto fra rider e clienti si manifesta su un piano spaziale poiché, anche in questo caso, l'interazione cade al di fuori del calcolo effettuato dall'algoritmo di Deliveroo, fra i due momenti relativi all'arrivo del rider all'indirizzo del cliente e la consegna dell'ordine – entrambi dataficati mediante la notifica sull'app. La principale ragione di conflitto riguarda il luogo preciso in cui effettuare materialmente la consegna. Sebbene da contratto il rider sia invitato semplicemente a consegnare l'ordine “*all'indirizzo* indicato dal Consumatore”, durante l'incontro introduttivo con lo staff di Glovo eravamo stati avvertiti del rischio di ricevere una recensione negativa in caso di mancata consegna al piano¹³⁸:

“Ovviamente per me la consegna come cliente, se pago un prodotto piu di quello che vale perché pago la consegna, la consegna è al piano. Se non me lo portate al piano è dislike: automaticamente. [...] Perché se io pago un servizio, un prodotto da 10 euro al ristorante lo pago 15...lo voglio a casa. Perché io ho pagato soldi in più e sono al caldo. Se tu mi suoni e mi dici vieni giù, scendo giù al portone devo prendermi l'ordine tanto vale che con quei 5 euro che do a te mi ci faccio benzina e vado al ristorante e non ho piu bisogno di te...Per me se faccio un ordine sono al piano. Se tu mi fai scendere, ti metto dislike”

(Nota di campo – incontro introduttivo nell'ufficio di Glovo)

Generalmente, i rider sono contesi fra il timore di essere penalizzati dai clienti che si aspettano di ricevere l'ordine al piano, e la speranza di attendere il cliente in strada. Questa seconda ipotesi consente un notevole risparmio di tempo – non c'è bisogno di legare la bici – e di energie fisiche per salire al piano. Come già mostrava la nota di campo del paragrafo 2, dal punto di vista del rider, la scelta di attendere il cliente in strada si colloca sul piano della discrezionalità, intendendo quest'ultima come “l'abilità [...] di utilizzare il proprio giudizio e compiere scelte [...] in termini di come svolgere il lavoro” (Gaspani 2020, p. 40). Nella maggior parte dei casi, i rider si limitano ad augurarsi di trovare il cliente in strada o di scoprire che scenderà, dopo aver risposto al citofono. Tuttavia, alcuni rider rappresentano il rifiuto di consegnare al piano come un vero e proprio esercizio di discrezionalità,

¹³⁸ L'efficacia delle raccomandazioni dello staff di Glovo è confermata dalle frasi di alcuni rider, come Ibrahim, secondo il quale chiedere al cliente di scendere “non è giusto, perché quando vai a ritirare lo zaino Glovo ti parlano tutte le regole”, fra cui quella di consegnare l'ordine al piano.

riguardo una delle – poche – dimensioni della pratica in cui possono effettivamente esercitare l'autonomia che viene loro riconosciuta da un punto di vista giuridico.

[...] Siamo quasi tutti in piazzetta, piuttosto scarichi. Alberto è tornato arrabbiatissimo dall'ultima consegna perché una signora lo ha fatto salire al piano dopo che lui le aveva detto che, per via del covid, da tre mesi a questa parte non consegna più al piano. La signora lo aveva convinto al telefono dicendogli che ha una neonata, ma poi quando Alberto è arrivato al portone di casa gli ha aperto il marito, e lui si è arrabbiato: "ma che mi prendete per il culo? Non poteva scendere lui? Fra, gli ho dato la recensione...noi di Deliveroo possiamo segnalare alcune cose che i clienti sbagliano a fare...fra cui ad esempio anche la correttezza dell'indirizzo, che in questo caso non c'era e infatti avevo anche dovuto chiamarli...Ma cioè...se fossi stata veramente da sola con un bambino io *lo strappo alla regola* lo avrei fatto volentieri, come faccio sempre con i disabili e con gli anziani...ma mi fa incazzare perché mi prendi per il culo! *Perché quella è una mia regola, cazzo. Sono io che decido quando strappo la mia regola e tu non mi devi prendere per il culo*"

(Nota di campo, 13/6/2020)

Com'è evidente, Alberto non definisce soltanto l'ordine dell'interazione, ma anche quali sono le eccezioni alle regole da lui imposte e *chi* può stabilire quando è lecito infrangerle. In questo senso, *la sua regola* esprime l'"adozione di norme nella prassi" in cui Alkemeyer e Buschmann (2016, p.21, trad. mia) individuano una dimensione cruciale dei processi di apprendimento degli agenti sociali. Il prossimo capitolo si concentrerà proprio su quest'ultimo aspetto.

Capitolo 5: Diventare un rider

Ehm...it's not a moment, *it's a feeling* that comes around when you do something fast and accurate and right, precisely...you do more orders, you see that before you were doing 3,4 orders, now you are doing 5,6 orders...now I feel that I learnt to do this work... [...] It's a feel...how to say...I mean that is not objective...this hour of the day you become certified as a rider, it's not like that...it's an inside feeling that you achieve when you do the work and you do it correctly, *you feel by yourself that you are a good rider*

(Intervista a Sharif, 31, M)

Se nel capitolo precedente ho mostrato di cosa è fatta questa occupazione, in questo cercherò di illustrare come si diventa un rider. Come abbiamo già osservato in diversi passaggi, quello del rider è un lavoro privo di un vero e proprio “curricolo di insegnamento” (Lave & Wenger 1991, p.97), poiché manca di un percorso “mediato dalla partecipazione di un’insegnante” (ibid.) che strutturi le risorse dell’apprendimento dei nuovi arrivati. D’altronde, la mancanza di un percorso di apprendimento strutturato si riflette anche nell’assenza di elementi formali che riconoscano il livello dei fattorini in termini di competenze, e la perifericità della loro partecipazione. Gli opachi meccanismi reputazionali, che gerarchizzano i lavoratori su classifiche arbitrarie di “eccellenza” o di “affidabilità”, producono qualifiche di merito provvisorie e revocabili, che non si trasformano in gradi stabili e riconoscibili (Pais & Stark 2020). Ed è proprio sulla revocabilità del punteggio, quale parametro arbitrario della competenza di un fattorino, che poggia la coercizione disciplinante delle piattaforme. Non si viene certificati come un (buon) rider, come osserva Sharif. Piuttosto, l’apprendimento è una *sensazione* soggettiva, che dipende dal riconoscimento – proprio e altrui – di un *saper fare* (Bruni & Gherardi 2007).

Una tale assenza di percorsi e di contesti di apprendimento formali invita ancor di più ad adottare il punto di vista “delle persone-che-apprendono” (Lave & Wenger 1991, p.97), e a chiederci dove e come si impara a fare questo mestiere. Nel paragrafo che segue cercherò di rispondere a queste domande, esaminando le aggregazioni informali in cui viene prodotto e custodito buona parte del sapere pratico di questo lavoro. Riprenderò i concetti di comunità di pratica e di partecipazione periferica legittima, concentrandomi in particolare sulle differenze fra le due sotto-comunità di fattorini che ho osservato da partecipante, e che hanno contribuito alla mia socializzazione. Enfatizzando la dimensione collettiva dell’apprendimento e la natura policentrica della comunità di pratica, mostrerò che il campo di risorse che si concentra all’interno di due raggruppamenti di rider molto diversi, come quelli che ho osservato, orienta l’apprendimento dei novizi verso *centri* di partecipazione differenti, in termini materiali e simbolici.

Nei paragrafi successivi, illustrerò *cosa* si impara a fare. Analizzerò alcune dimensioni cruciali dell'apprendimento di questo lavoro – l'interazione con la tecnologia, la guida, la gestione delle interazioni verbali e delle emozioni – nel tentativo di ricostruire la genesi dell'habitus di un rider. Inoltre, coerentemente con le premesse di questo studio, intendo enfatizzare che l'acquisizione delle disposizioni richieste dalla pratica lavorativa opera nel rapporto con l'apparato disposizionale di provenienza degli agenti sociali e con il volume di risorse spendibili come capitali. Nella dialettica fra posizioni e disposizioni, e nell'eterogeneità di traiettorie sociali intercettate da questo lavoro, intendo rinvenire le logiche di differenziazione interna alla pratica lavorativa, che sta tendendo gradualmente a cristallizzarsi in forme diverse. Triangolando le informazioni raccolte attraverso l'etnografia con le interviste in profondità e i dati dei questionari, l'obiettivo primario di questo capitolo sarà quello di mostrare una fotografia sfaccettata di questa comunità occupazionale, rompendo con la rappresentazione omogeneizzante veicolata dai discorsi pubblici e da gran parte della letteratura accademica.

1. Dove si impara

Nel secondo capitolo, presentando la riflessione teorica sull'apprendimento professionale, abbiamo discusso i concetti di partecipazione periferica legittima e di comunità di pratica. Come abbiamo osservato, uno dei principali punti critici del concetto di comunità di pratica riguarda il rapporto logico e cronologico fra i due termini che lo compongono. Originariamente, Lave e Wenger hanno definito la comunità di pratica come l'"insieme di relazioni tra persone, attività e mondo", enfatizzando l'idea di un'aggregazione di lavoratori basata sulla condivisione e la trasmissione di competenze tacite. Gherardi ha enfatizzato la preminenza della pratica e il carattere emergente della comunità intesa come insieme di relazioni, e ha proposto un'inversione dei termini con il concetto di *practice of communities* (Gherardi 2009). Penelope Eckert (1993) ha descritto le comunità di pratica come "aggregazioni informali", definite in primo luogo dalla condivisione dei modi in cui si fanno le cose e si interpretano gli eventi. In tal senso, "nelle comunità di pratiche, le relazioni si creano attorno alle attività, le attività prendono forma attraverso le relazioni e particolari conoscenze ed esperienze diventano parte dell'identità individuale e prendono posto nella comunità" (Zucchermaglio, 1997, p.112, trad. mia).

Altra questione problematica è quella di tracciare i confini della comunità. Nel caso di studio in oggetto, il concetto di comunità di pratica può essere declinato in chiave multi-scalare. Esiste anzitutto una comunità di pratica trans-territoriale che trova espressione negli spazi digitali – le

piattaforme di social media e le chat di gruppo – in cui rider provenienti da contesti geografici diversi si scambiano informazioni sul lavoro e contribuiscono alla costruzione di un senso di appartenenza collettivo¹³⁹. Valentino, che non appartiene ad un vero e proprio raggruppamento di rider radicati sul territorio, mi ha raccontato di seguire costantemente una pagina Reddit di Deliveroo, dove:

“tantissimi rider, prevalentemente inglesi, parlano della loro esperienza, di quello che gli succede, parlano delle stranezze del lavoro, fanno battute...ed effettivamente penso che vissuto in un certo modo questo lavoro ti porti un po’ a una certa curiosità per questo lavoro...perché ti permette di...veramente di incontrare tante realtà, tante situazioni, tante persone, dai consumatori ai ristoratori, agli altri rider...e quindi leggere questo forum su reddit mi permette di...non so, rendermi conto di certe cose...e poi c’è da dire che dopo mi sento parte di una comunità...cioè una comunità...transnazionale, cioè fatta di...di persone molto diverse tra loro”

(Intervista a Valentino, 36, M)

Questa accezione trans-territoriale di comunità di pratica non va però intesa in chiave omogeneizzante. Pur mettendo insieme rider geograficamente distanti, gli spazi digitali sono da un lato policentrici e internamente eterogenei; dall’altro, tendono a segmentarsi su base etnica e linguistica, di affinità ed obiettivi particolari. Ad esempio, vi sono gruppi Facebook che raccolgono – o quanto meno intendono raccogliere, attraverso un posizionamento specifico – rider con una comune visione politica rispetto alla qualificazione giuridica del lavoro.



FIGURA 24 PAGINA DI UN GRUPPO FACEBOOK DI RIDER FAVOREVOLI ALL'AUTONOMIA LAVORATIVA. SCREENSHOT PRODOTTO IN DATA 20 AGOSTO 2021

¹³⁹ Diverse ricerche hanno impiegato il concetto di comunità di pratica nello studio dei processi di apprendimento professionale all'interno dei contesti digitali – ad esempio Gray (2004), Tseng & Kuo (2014) e lo stesso Wenger (Wenger et al. 2009) –. In tal senso, un altro concetto utile è quello di “comunità professionale digitale” (Manzo & Pais 2014), una rete dalla struttura emergente e policentrica, costruita sulla base della comune appartenenza professionale

Più che una comunità orizzontale e transnazionale, come la definisce Valentino, gli spazi digitali rappresentano delle filter bubbles (Pariser 2011) in cui si coltivano appartenenze identitarie e curricula di apprendimento (Lave & Wenger 1991) specifici, che non sono ugualmente accessibili né ai rider né ai ricercatori¹⁴⁰. Inoltre, è opportuno distinguere le aggregazioni di rider trans-territoriali che emergono negli spazi digitali, dall'uso dei media digitali legato al lavoro da parte dei fattorini, che è da intendere piuttosto come un mezzo di espressione e di coordinamento di comunità di pratica definite su base territoriale. È su quest'ultime che il presente studio – coerentemente con il disegno della ricerca e i risultati mostrati finora – intende soffermarsi. Sono i rider di Milano, accomunati non solo dal fare lo stesso lavoro, ma anche da esigenze e condizioni peculiari, legate al contesto specifico – ad esempio, i ritmi urbani discussi nel capitolo precedente, una precisa struttura spaziale, la penetrazione delle piattaforme sul mercato locale, la diversa presenza dei sindacati.

Infine, la comunità di rider milanesi è composta da diversi sottogruppi interni, come i rider del giardino di Porta Garibaldi e quelli della piazzetta. Nel terzo capitolo, li ho provvisoriamente definiti con il concetto goffmaniano di raggruppamenti, denotando la compresenza dei fattorini in un contesto spaziale circoscritto. In quanto contesti sociali di apprendimento (Pontecorvo et al. 2000), questi raggruppamenti possono anche essere intesi come “sotto-comunità di pratica” (Fox 2000, p. 856; Snyder & Wenger 2010). Un concetto che riflette la visione di organizzazione quale “community-of-communities” (Brown & Duguid 1991, p. 53) e l’accezione policentrica della comunità di pratica, evidenziata già da Lave e Wenger per chiarire la non-normatività dei concetti di perifericità e di legittimità della partecipazione. Più in generale, la presenza di sotto-comunità di pratica distinte esprime la differenziazione interna a qualsiasi comunità occupazionale (Van Maanen & Barley 1984) evidenziata già dagli studi interazionisti sulle professioni, e il potenziale di conflitto per il riconoscimento sociale e simbolico del mestiere. Come sono fatte queste sotto-comunità, e come vengono a formarsi è ciò che mi propongo di illustrare in questo paragrafo iniziale. Per farlo, mi focalizzerò nuovamente sui due gruppi di rider che nel terzo capitolo ho presentato come due “casi massimamente dissimili” dell’universo di riferimento. In primo luogo, mi soffermerò brevemente sulle logiche di appropriazione dello spazio urbano, esplorando le ragioni per cui – data

¹⁴⁰ A tal proposito, mi permetto di sottolineare che molti degli studi sui lavori della gig economy, anche molto influenti (come quello di Rosenblat & Stark (2016), apripista del filone di ricerca empirica sull’algorithmic management), si sono concentrati sull’analisi delle conversazioni fra lavoratori all’interno di blog e social media (si veda a proposito anche Chan & Humphreys (2018)), con due conseguenze particolarmente problematiche. In primo luogo, una tendenza a livellare l’eterogeneità delle esperienze di lavoro, ancora oggi dominante in letteratura. In secondo luogo, uno scarso rigore metodologico rispetto alle tecniche di costruzione del dato. Focalizzandosi solo sull’aspetto testuale della conversazione, si tendono a trascurare sia le diseguali condizioni d’accesso a questi ambienti, sia l’eterogeneità di motivazioni e prospettive degli agenti sociali che li popolano. L’approccio etnografico di questo studio, centrato su un caso geograficamente circoscritto, intende contribuire ad entrambi i punti. In primis, facendo luce sulla varietà dell’esperienza di lavoro dei fattorini. In secondo luogo, mostrando le diverse logiche che orientano la costruzione di aggregazioni informali nello spazio fisico.

l'organizzazione spazialmente dispersa del lavoro – queste comunità popolano determinati spazi e non altri, e quali forme di socialità vi sviluppano. La scelta di esaminare la dimensione spaziale di questi raggruppamenti è coerente con una prospettiva teorica che privilegia la pratica – e quindi lo spazio, che ne è sia il presupposto che il prodotto¹⁴¹ – rispetto alle relazioni fra gli agenti sociali che attorno ad essa vengono a costituirsi. Inoltre, come proverò ad argomentare nel paragrafo 1.1.3, ritengo che fare luce sulle diverse logiche di appropriazione dello spazio urbano sia un buon punto di partenza per cogliere la distanza fra due contesti sociali di apprendimento molto diversi, e in un certo senso paradigmatici del contesto milanese. In tal senso, questo studio intende colmare una lacuna sorprendente nella letteratura sul tema che, pur mettendo a fuoco la presenza di aggregazioni informali di lavoratori, si è finora concentrata quasi esclusivamente su sotto-comunità orientate da obiettivi politici (Cant 2019; Leonardi et al. 2019; Waters & Woodcock 2017), ipostatizzando il punto di vista del rider schierato o militante che, durante la mia esperienza etnografica, ho incontrato davvero di rado.

È opportuno sottolineare nuovamente che non tutti i rider fanno parte di una vera e propria cerchia di socialità. Come ho già osservato nel terzo capitolo, il campionamento degli intervistati tramite questionario si è prefisso proprio di intercettare i rider esterni ai raggruppamenti che avevo frequentato durante l'etnografia, e che prediligono un'esperienza lavorativa individualizzante. Anche loro, per quanto solitaria sia la propria esperienza di lavoro, e come ha dimostrato l'esempio di Valentino riportato poc'anzi, sono tuttavia esposti ad occasioni di apprendimento collettivo – dalle attese nei ristoranti, alla presenza negli spazi digitali in cui la comunità prende forma – che occorre analizzare nel dettaglio.

1.1. Insediarsi negli interstizi urbani

Icone moderne della mobilità urbana, in continuo transito nel traffico metropolitano, i rider necessitano anche di luoghi in cui insediarsi più o meno stabilmente prima e dopo le consegne e nei momenti morti della giornata. Non avendo un ufficio o un luogo di ritrovo, i rider sono costretti a contendersi i propri spazi vitali con altri agenti sociali, dando vita agli assembramenti di bici e cubi colorati che sono diventati ormai un simbolo delle nostre città. È piuttosto emblematico, da questo punto di vista, che nell'episodio del litigio con l'addetto al delivery del McDonald's riportato verso la fine del capitolo precedente, Fabrizio cerchi di difendere la legittimità della sua presenza,

¹⁴¹ In modo speculare a quanto osserva Kidder (2009) in riferimento ai bike messenger, la materialità dello spazio urbano è parte integrante dell'esperienza dei fattorini e, in quanto tale, diventa oggetto di significazione.

rivendicando l'area di attesa come “un luogo pubblico”, per definizione accessibile a tutti. Ma più che l'attributo di pubblico, il concetto di *spazio interstiziale* (Brighenti 2013a) sembra particolarmente efficace per illustrare, nel suo complesso, le logiche di appropriazione dello spazio da parte dei fattorini. Come evidenzia Brighenti, la nozione di interstiziale “si riferisce al fatto di essere circondato da altri spazi che sono o più istituzionalizzati, e quindi economicamente e legalmente potenti, o dotati di un'identità più forte, e quindi più riconoscibili o tipici” (2013, p. 13, trad. mia). L'area di attesa del McDonald's, ad esempio, si situa fra lo spazio interno del ristorante, la strada e il dehors dove i clienti possono consumare il cibo acquistato all'interno. Spazi con una propria identità, che ospitano pratiche sociali riconoscibili – in strada si passeggia, si guida, in generale, ci si muove; nei ristoranti, sia fuori che dentro, si ordina e si consuma cibo a domicilio. Come abbiamo visto al termine del capitolo precedente, non rientrando all'interno dell'organizzazione – lavorativa e spaziale – di questi ambienti, la presenza dei rider risulta in qualche modo eccedente. E non è un caso che sia stata gradualmente disciplinata da parte dei ristoranti – specie di quelli più affollati – attraverso l'introduzione di figure professionali specifiche, come l'addetto al delivery.

1.1.1. La sotto-comunità della *piazzetta*

Per la sotto-comunità di rider della piazzetta, e non solo, il dehors del McDonald ha rappresentato per molto tempo – almeno fino allo scoppio della pandemia – un abituale luogo di ritrovo. Un luogo particolarmente funzionale, perché protetto dalle intemperie e dalle precipitazioni atmosferiche.



FIGURA 25 RAGGRUPPAMENTO DI RIDER NEL MCDONALD'S DI VIA PAOLO SARPI, FOTO SCATTATA LA MATTINA DEL 4 FEBBRAIO 2020

Poi, come racconta Alberto:

“hanno iniziato ad arrivare sempre più rider, sempre più rider [...] principalmente c'eravamo solo noi all'inizio...al Mc non ci rompevano mica il cazzo... al Mc a noi non ci cacciavano...no no, non ci cacciavano...c'avevamo il nostro tavolo...giocavamo a carte...nessuno ci rompeva il cazzo...mangiavamo la roba degli altri locali lì...nessuno di diceva niente...perché stavamo tranquilli, poi lavoravamo, consumavamo anche lì, ovviamente, perché tanto o il pranzo o la cena la facevamo lì...poi han cominciato a rompere le palle e allora noi ci siamo spostati...ci hanno cacciati via e siamo andati in piazzetta, adesso ci rompono il cazzo anche lì...ritorneremo al Mc? Che cazzo ne so...”

(Intervista ad Alberto, 36, M)

La presenza dei rider non eccede solo rispetto agli spazi direttamente coinvolti nel processo di food-delivery. Anche la piazzetta a cui si riferisce Alberto è uno spazio conteso con altre pratiche sociali. Incastonata fra due locali molto frequentati, una gelateria, uno studio dentistico e due ingressi residenziali, nonché luogo di transito particolarmente affollato, costituisce anch'essa uno spazio interstiziale in cui i rider rischiano di essere di troppo. Come si evince dalla nota seguente, sono sempre costretti a negoziare la loro presenza nello spazio con coloro i quali lo vivono più o meno abitualmente.

Verso le 22 torna anche Fabrizio. Si siede sulla *sua* panchina e nota con disappunto che Christian¹⁴² ha lasciato una lattina e un pacchetto di patatine vuoto davanti al portone del palazzo di fronte a noi. Si lamenta nei confronti di Christian – che al momento è assente – perché dice che è un comportamento ricorrente. “E non va bene, perché poi domattina quando arrivo qui...trovo il tipo che mi fa il culo perché sporchiamo. E invece vedi quanto è pieno sto cestino...tutte queste birre ce le siamo bevuti noi oggi eh. Ma le buttiamo nel cestino, non rompiamo le palle a nessuno. [...] io lo so perché sta lì quella lattina. Perché lui oggi si è seduto lì vicino per prendere l'aria condizionata del palazzo, si è bevuto il suo energy drink e vaffanculo l'ha lasciato là. E io adesso prendo quella cazzo di lattina e gliela attacco alla bici”. Gli altri ragazzi danno ragione a Fabrizio, ma non si stupiscono. Andrea gli risponde che “così come continua ad appoggiare la bici al vetro dello studio dentistico, nonostante sa che si lamentano, continuerà a lasciare la lattina di Monster fuori il portone del palazzo”. Ad ogni modo Fabrizio si alza, recupera la lattina, ma non si azzarda a toccare la costosissima bici di Christian, di cui lui è gelosissimo e che, tra l'altro, ha un allarme molto rumoroso. Si limita a mettere la lattina nella busta che è appesa al manubrio.

(Nota di campo, 5/7/2020)

Qualche giorno dopo l'episodio appena riportato, assistetti a una discussione vivace fra Fabrizio, Giovanni, Andrea e un residente della zona, piuttosto critico verso la crescente presenza di fattorini che, a detta sua, avrebbe reso il quartiere sempre più simile “ad una stazione di servizio di camionisti”. L'episodio che aveva scatenato queste critiche si era verificato qualche giorno prima, quando Emanuele, uno dei rider che Andrea definirebbe occasionali, si era rifiutato di lasciare il suo posto sulla panchina ad una signora anziana. I tre si erano impegnati in una difesa strenua della loro presenza in piazzetta, sostenendo d'altronde che “da qualche parte dovevano pur stare”. Giovanni aveva sottolineato di essersi sempre impegnato a tenere la strada pulita, mentre Fabrizio aveva rivendicato di essere “il primo ad invitare gli altri ad abbassare la musica a mezzanotte, se non prima”. A colpirmi particolarmente fu però il modo in cui tutti e tre avevano screditato la figura Emanuele. In risposta alle critiche avanzate dal signore, Fabrizio, Andrea e Giovanni avevano sottolineato che nonostante lo zaino di Deliveroo Emanuele fosse semplicemente “uno che bazzica in piazzetta”, e dunque non qualificabile un rider – o meglio, non come *uno di loro*. Un commento interessante per almeno due ragioni. La prima ha a che fare con il riconoscimento all'interno della sotto-comunità di pratica. Come osservano Gherardi e colleghi (1998), i conflitti per il riconoscimento simbolico del partecipante “legittimo” o “centrale” sono parte integrante di ogni comunità di pratica, poiché emergono dalla relazione di potere “fra chi sa e chi non sa” (Gherardi et al. 1998). In questo caso, Giovanni, Fabrizio e Andrea – fra i rider più esperti che ho conosciuto nel corso della mia presenza sul campo – avocano a sé stessi la facoltà di etichettare Emanuele come un partecipante periferico, se non addirittura illegittimo. La parzialità della partecipazione di Emanuele non dipende solo dal possesso di conoscenze precarie riferite al lavoro in senso stretto, per il quale è stato altrettanto oggetto di

¹⁴² Christian è un altro rider della piazzetta, della quale è un frequentatore meno assiduo

critiche¹⁴³; riguarda anche il rispetto delle norme interne alla sotto-comunità, che viene difesa dai fattorini nella “relazione tangenziale [...] con altre comunità di pratica” (Lave & Wenger 1991, p. 98). Da ciò si evince – ed è questo il secondo elemento di interesse – che la piazzetta non è solo uno spazio conteso, ma è anche uno spazio *addomesticato* (Jackson 1998). Dal punto di vista dei rider, la piazzetta esprime la distinzione classica fra spazio e *luogo*, dove quest’ultimo denota “un centro di significato ed un campo di cura” (Cresswell 2011, p. 236), esprimendo il coinvolgimento cognitivo e affettivo verso un determinato spazio. Se lo si intende nell’accezione fenomenologica di *place-making*, il concetto di luogo quale idea di attaccamento, di abitudine e di attribuzione di significati fa eco all’idea di *home* emersa in seno alla riflessione dei *domestication scholars* (Haddon 2007; Hirsch & Silverstone 1992). Da questa prospettiva processuale, il concetto di luogo esprime più in generale il “fare esperienza dello spazio”, nella sua componente emotiva e materiale (Tosoni 2015, p. 4). Un’esperienza che in questo caso, al netto delle conflittualità, è ricca di risvolti positivi. I rider della piazzetta, la maggior parte dei quali non abita molto distante da lì, sono piuttosto integrati nella vita del quartiere. Alcuni di loro, come Fabrizio e Alberto, lo frequentano da sempre, per lavoro o nel tempo libero. Altri, come Dolores e Andrea, hanno imparato a conoscerla da rider, familiarizzando con il vicinato, con i proprietari e con gli addetti dei ristoranti. In entrambi i casi, l’integrazione nelle dinamiche del quartiere offre loro un capitale sociale (Bourdieu 2015) spendibile nella pratica lavorativa. Ad esempio, durante i primi mesi della pandemia, Fabrizio ha iniziato anche a fare consegne privatamente per una pizzeria della zona con cui era entrato in confidenza. Al tempo stesso, il rapporto di fiducia costruito con gli altri ristoranti della zona gli ha permesso di coniugare l’idiosincrasia fra due strutture temporali diverse – quella del lavoro di piattaforma, e quella delle consegne private:

“[...] entri anche in pseudo-confidenza col gestore, e allora te la puoi anche giocare...come quando io facevo le due cose con la pizzeria Giuliano...io dovevo comunque fare le mie due consegne di Deliveroo, mi squillava Pizzium, arrivava e la prendevo...sapevo già che dovevo aspettare, c’avevo una consegna di Giuliano dall’altra parte, arrivavo e gli dicevo “arrivo tra dieci minuti, fammela che vado a fare un’altra cosa e torno”, ma anche Capuano’s me la fa...sanno che sono sempre qua in zona, sanno che consegno sempre, sanno che se ti dico torno, torno...sanno che se non ce la faccio la tolgo...infatti gli ho detto, sia ad uno che all’altro...gli ho detto se ti dico che torno torno, sennò la cancello come faccio di solito. Vedi tu. Buttala dentro, e quando arrivo me la dai...tanto lo sanno che se gli dico 5 minuti, al massimo sono 7...”

(Intervista a Fabrizio, 50, M)

Oltre ad avere un elevato capitale sociale, i rider della piazzetta possiedono un capitale economico

¹⁴³ Più in generale, Emanuele veniva criticato per non essere un rider “serio”, perché tendeva a dimenticare le aperture del calendario, a non rispettare le ore ad alta domanda, e a lavorare saltuariamente più per “bazzicare” in piazzetta, appunto, che per necessità.

superiore alla media – che si deve anche al fatto che la maggior parte di loro non ha responsabilità familiari a carico. Banalmente, ciò si traduce nella possibilità di frequentare i locali della zona da clienti, oltre che da rider, come si è visto nel caso del McDonald's. Ma soprattutto, i rider della piazzetta possiedono un considerevole capitale informazionale, sia nella sua forma oggettivata – il possesso di bici elettriche molto performanti, di accessori più o meno utili per la consegna – che nella sua forma incorporata – in gran parte madrelingua, con una buona conoscenza di guida e di manutenzione della bici, e del funzionamento dell'app. Al netto delle prescrizioni dell'infrastruttura materiale, la scelta di *stazionare in piazzetta* – in *quella* piazzetta – è in parte riconducibile a questioni di convenienza lavorativa. Si sta lì perché è un'area ad elevata densità di ristoranti e perché, come ho osservato nel capitolo precedente, la diffusa presenza di strade pedonali favorisce il lavoro dei fattorini in bici.

1.1.2. La sotto-comunità del *parchetto*

Al contrario, la sotto-comunità di fattorini con cui ho trascorso la prima parte della mia esperienza di lavoro occupa uno spazio *residuale* della città, significato più comunemente associato al concetto di spazio interstiziale (Brighenti, 2013, p.13). In questo caso, la scelta del parco – di *quel* parco – non dipende da calcoli lavorativi, ma va ricercata nella relazione fra la sua posizione – geografica e simbolica – e le traiettorie sociali dei rider che lo popolano quotidianamente. In primo luogo, è importante enfatizzare che questa seconda sotto-comunità di fattorini presenta la necessità di uno spazio *da abitare* nel corso della giornata di gran lunga maggiore. Tutti i rider che stazionano nel giardino nei pressi della stazione di Porta Garibaldi abitano fuori Milano. In molti, fuori provincia. Corrispondono ad un gruppo specifico di city users, quello dei lavoratori pendolari (Martinotti 1993). Sono cittadini immigrati di origine sub-sahariana, con permessi di soggiorno per richiesta asilo o con documenti di breve durata, – per protezione umanitaria o per casi speciali, talvolta irregolari –, che vivono nei centri di accoglienza o in abitazioni condivise dell'hinterland metropolitano, dove gli affitti sono economicamente più accessibili. La deprivazione abitativa di migranti e richiedenti asilo è un fenomeno ben documentato in letteratura¹⁴⁴, che emerge anche dai dati raccolti tramite il questionario. In particolare, se si prende in esame lo status giuridico, si osserva che il 78,95% (n=45) dei rider con permessi di soggiorno di breve durata (n=57) vive fuori Milano, contro il 17,81% (n=13)

¹⁴⁴ Oltre ai rapporti annuali di ISMU ed ORIM, l'Osservatorio regionale lombardo per l'integrazione e la multietnicità, sulla segregazione abitativa dei migranti in Lombardia rimando ai lavori di Alietti e Agustoni (Alietti 2016; Alietti & Agustoni 2013). Per una ricostruzione storica sull'abitare migrante si guardi il lavoro di Petrillo (2018)

dei fattorini cittadini italiani o lungo-soggiornanti (n=73).

I rider che vivono fuori Milano raggiungono quotidianamente la città in treno e vi trascorrono l'intera giornata, sebbene solo parte di essa sia effettivamente destinata al lavoro. Come osservavo già nel primo capitolo, la crescente presenza di rider sui passanti ferroviari fu uno dei primi aspetti a catturare la mia attenzione. Al contrario, questo fenomeno è rimasto ai margini dell'opinione pubblica e mediatica – al pari della crescente presenza di richiedenti asilo nella forza lavoro – fino allo scoppio della pandemia, raggiungendo gli onori della cronaca ad aprile 2020, dopo la diffusione del video girato da un macchinista ferroviario che mostrava decine di rider in attesa sulla banchina di una stazione deserta per via del lockdown¹⁴⁵. La questione ha assunto una rilevanza politica all'inizio di giugno, dopo la decisione di Trenord di vietare il trasporto di bici sul treno. Il divieto imposto dall'azienda di trasporti lombarda – revocato alla fine di giugno – ha scatenato le proteste del collettivo Deliverance Milano che, con l'occasione, è riuscito ad organizzare le prime manifestazioni con un'ampia adesione di rider migranti – fino ad allora rimasti ai margini delle mobilitazioni sindacali –, che saranno protagonisti anche degli scioperi di novembre 2020. Al di là dell'episodio specifico, come dicevo, i viaggi in treno presentano da sempre difficoltà considerevoli, perché anche sul treno i rider devono cercare di ritagliarsi e difendere uno spazio proprio¹⁴⁶. Due sono le principali fonti di preoccupazione. La prima riguarda la presenza di controllori. La maggior parte dei rider a cui mi sto riferendo non può permettersi un abbonamento del treno o di pagare quotidianamente il biglietto, e dunque rischia di essere multato o – più frequentemente – di essere invitato a scendere. Come racconta Amadou:

“For people living very far...like me, I stay in Romano, I have to buy the tickets, most of the times, but not every day...sometimes you'll be broke, and you don't have the money to buy the ticket, after you pay your house rents, you pay the bills, you buy your food...so most of the time I buy the ticket, but not every day...and most of the time “controlla” they tell me to buy the ticket or to go down, so...You know, I have to buy the ticket, because maybe I have hours to work and I can't delay...so I have to pay so I can get in Milan. At night is the same thing...I can get back home, and I don't want “controlla” drop me out in the middle of the night...you know, I have to buy the ticket sometimes, but not all the time, so...that is the issue...”

(Intervista ad Amadou, 30, M)

¹⁴⁵ <https://tg24.sky.it/cronaca/2020/04/13/riders-milano-video>

¹⁴⁶ Durante la mia permanenza sul campo, mi è capitato di condividere dei tragitti in treno, più o meno brevi, con Obi. Dopo essermi “scoperto”, gli proposi di accompagnarlo nel tragitto da Monza – dove si trova il centro d'accoglienza in cui risiede – a Porta Garibaldi, ed ho avuto modo di osservare alcune dinamiche di presidio dello spazio individuali e collettive.

La seconda fonte di preoccupazione riguarda la convivenza con gli altri passeggeri del treno, con i quali capita spesso di discutere per l'allocazione indisciplinata delle bici, rea di ostruire il transito in entrata e in uscita, come si può evincere dalla foto seguente¹⁴⁷.



FIGURA 26 PRESENZA DI RIDER SUI PASSANTI FERROVIARI, FOTO SCATTATA IN DATA 15 DICEMBRE 2019

Le difficoltà nell'interazione con i passeggeri sono accentuate dai fraintendimenti interculturali e dalle incomprensioni linguistiche, che spesso sfociano in discussioni accese¹⁴⁸. Inoltre, la difficile gestione dello spazio sui treni condiziona anche le scelte del mezzo di lavoro. Lo stesso Obi, dopo aver acquistato una bici elettrica d'occasione da un suo conoscente, ha poi deciso di riprendere la sua vecchia mountain bike perché era più piccola, leggera, e facile da trasportare in treno.

Infine, la dipendenza dagli orari dei treni costituisce un'ulteriore fattore di strutturazione dell'esperienza temporale dei fattorini, che comporta due conseguenze principali. La prima è che la possibilità di lavoro durante le ore serali è circoscritta entro l'orario di partenza degli ultimi treni diretti verso il proprio luogo di residenza. Un limite ragguardevole, se si considera che le ore serali sono le più remunerative. In secondo luogo, i ritardi e le cancellazioni frequenti dei treni, sommandosi ai tempi morti delle fasce centrali della giornata che presentano un minor volume di ordini, producono un'esperienza della temporalità che stride con l'idea di un lavoro *di fretta* tratteggiata nel capitolo

¹⁴⁷ Obi mi ha spiegato che la tendenza dei rider ad assembrarsi sui treni ha anche un fine protettivo, è volta a fare gruppo e a difendersi vicendevolmente in caso di problemi con i passeggeri o con i controllori.

¹⁴⁸ Come ha ironicamente sintetizzato Idris: "I just learnt Italian bad words inside trains"

precedente. Esperienza comune fra i rider del parco di Garibaldi, questa dilatazione temporale riguarda in particolare i rider di Uber, dove il sistema del free-login non garantisce una presenza di ordini proporzionale al numero di rider attivi, e i glover con un basso punteggio d'eccellenza, costretti a "rollare" il calendario per cercare ore di lavoro. Peraltro, i dati dei questionari evidenziano una correlazione fra il risiedere fuori Milano e il lavorare per Glovo e/o per Uber Eats: l'84,5% dei rider intervistati residenti fuori Milano (n=58) lavora per queste due piattaforme; percentuale che si riduce al 47,2% nel sotto-campione di rider residenti fuori Milano (n=72). Al netto dell'incertezza e della numerosità limitata del campione, la triangolazione di queste informazioni con quelle raccolte attraverso le interviste in profondità con rider estranei a questa sotto-comunità (come Amadou e Ibrahim) ci consente ragionevolmente di credere che, più in generale, l'esperienza temporale dei rider che vivono fuori Milano e lavorano per Glovo e/o Uber Eats assomigli a quella osservata fra i rider del parco.

Dunque, mentre per i rider della piazzetta stare in giro al di fuori del tempo effettivamente dedicato al lavoro rappresenta una scelta deliberata – e infatti la piazzetta tende a svuotarsi nelle fasce centrali della mattina e del pomeriggio –, i rider del parco di Garibaldi necessitano di un posto in cui *stare* quando il volume di ordini si contrae, ma è di fatto impossibile tornare a casa ed esser nuovamente presenti alla sera, quando il lavoro aumenta di nuovo. Anche per questo, la scelta del luogo è indipendente dalle dinamiche di lavoro in senso stretto – dal funzionamento degli algoritmi, ad esempio. Si sta in quel parco, in primis, perché è un parco adiacente la stazione dei treni, ed è immediatamente accessibile dai rider che raggiungono Milano dall'hinterland settentrionale¹⁴⁹. Ma la scelta del parco non dipende soltanto da questioni logistiche. Si vive nel parco perché i parchi, le stazioni, i luoghi residuali della città sono gli unici concretamente accessibili. Come mi ha spiegato Idris, il parchetto rappresenta un'alternativa plausibile ad altri luoghi, come ristoranti e bar, che sono inaccessibili anche per ragioni economiche.

"It's like italian riders, you see them they meet in cafe...or some of them have specific place, restaurant, where they have lunch. We can't afford that, because often you need to buy food in those places...For us, you see, we choose to stay here. Not everybody choose to stay here, but here it's safer. Cause you don't have to care about what other people say, I don't know...maybe they think we smoke hashish here...because we are black, so they maybe think we do wired things here...maybe police also thinks we smoke here...but as long as this place is quite hidden you can relax, and when you need to work at lunch you can easily reach Duomo. We stay here because it's safer"

(Idris, 34, M)

¹⁴⁹ Come mi ha spiegato Ablai, un altro rider del parco, la prima volta che ci siamo visti: "there is no much to say. After you take off the train...you just come and sit here and you wait for orders"

Oltre a ribadire l'influenza del capitale economico rispetto alla scelta dello spazio urbano *da abitare*, le parole di Idris evidenziano la relazione fra le forme di appropriazione dello spazio e l'*habitus* etnico (Wacquant 2014a) dei fattorini, come si evince dalla preoccupazione per eventuali controlli della polizia, ragione per cui Idris enfatizza l'importanza di insediarsi in posti meno visibili, come appunto i parchi. Il timore reverenziale nei confronti della polizia è una costante nell'esperienza dei rider del parco di Garibaldi e, più in generale, dei migranti con permessi di soggiorno precari, tanto da persuadere molti di loro a trascorrere parte della giornata in città in modo solitario. Fra questi ci sono anche Obi e Amadou. Come il lettore ricorderà, il primo è stato colui che mi ha introdotto nel parco della stazione di Porta Garibaldi, del quale è un assiduo frequentatore. Eppure, in diverse occasioni mi è capitato di incontrarlo in una strada porticata nei pressi del Duomo, al riparo della piazza affollata e delle vie dello shopping, dove pure capita spesso di imbattersi in assembramenti di rider. La prima volta successe un po' per caso. Ci eravamo dati appuntamento "nel suo posto" ed io ero certo di trovarlo nel parco, dove invece Obi non c'era. Gli telefonai dopo averlo atteso per mezz'ora, e lui mi spiegò che "il suo posto" era vicino al Duomo, scusandosi per averlo dato per scontato.

Quando finalmente riesco a trovarlo, Obi è seduto su un gradino del retro di un ufficio sotto un ampio porticato con un altro ragazzo guineano che si presenta come Diallo. "I didn't know this was your place, man" gli dico sorridendo. Obi mi spiega di averlo scoperto durante una giornata di pioggia quando lo aveva scelto per ripararsi, e che ormai quando dice ai suoi colleghi del parco di raggiungerlo in Duomo sanno già tutti dove trovarlo. "I like this place, cause it far from disturbance...here it's quite, it's more...it's very hard for the police to come to control, because you are only by your own...". Inizialmente non capisco, così Obi approfondisce. "Why I said police...because...it's not good if the police check your documents...even if you have valid documents, you can always run into trouble...so why to stay here...I prefer to stay alone, staying alone help me to concentrate on my work, and police can see I am using my phone looking for orders".

(Nota di campo, 2/3/2020)

Per rider come Obi, il timore di imbattersi nei controlli della polizia costituisce un ulteriore fattore prescrittivo della propria esperienza spaziale. Dal suo punto di vista, il lavoro – in solitaria – acquisisce anche un significato protettivo, come fosse una garanzia per vivere lo spazio pubblico al riparo dalle forze dell'ordine. Come osserva amaramente anche Amadou: "police sees the bag as an *ID card*...like your identity card, so...they don't disturb while you are working".

La mappa mentale di Obi e di Amadou, dunque, non riflette soltanto la logica disincarnata con la quale nel capitolo precedente abbiamo descritto l'intreccio fra la struttura materiale e tecnologica dello spazio urbano – ad es. la maggiore o minore presenza di ristoranti, di strade pedonali, etc. – ma risulta dall'incontro con il loro apparato disposizionale e, in particolare, con il loro *habitus* etnico. D'altro canto, come osserva La Cecla (2000), la possibilità di rivendicare un proprio spazio non è da intendere solo in un senso negativo. Per quanto presenti i tratti di un'*enclave* o risponda ad una logica

di (auto-)segregazione, può rappresentare un'opportunità di espressione, una ribalta altrimenti negata a soggetti altrettanto interstiziali (Brighenti 2013b)¹⁵⁰. Nel parco vicino alla stazione di Porta Garibaldi non si condividono solo i dolori della propria esperienza di lavoro, ma si costruiscono pratiche di socialità rituali. Quasi tutti i giorni, due ragazze nigeriane portano birre e cibo fatto in casa da vendere ai rider del parco. Quando gli ordini diminuiscono, nella parte centrale del pomeriggio, nel parco ci si riposa e ci si distrae, ascoltando musica reggaeton e bevendo birra, energy drink o whisky e cola, la specialità di Obi. Il parco è anche una toilette per chi, come molti di loro, fatica ad usufruire dei servizi pubblici dei locali¹⁵¹. Ma soprattutto, è un luogo in cui ci si trova fra simili, come racconta Idris:

“The other reason why I come here...is that we mostly have the same story. We have the same routine, every day we take the train come here...most of the guy that are doing this job they don't have the documents, they are doing this job for them to their advantage of having permesso di soggiorno...so when I come here I see people that I know more, I can relate to them...people that I can interact with...so where I know people...that is the reason because we all stay, we all know about ourselves...that's what matters...we can talk, we interact, we understand each other”

(Intervista a Idris, 34, M)

1.1.3. Oggettivare lo spazio fisico, e quello sociale

Le diseguali urgenze, possibilità e costrizioni con cui rider con traiettorie biografiche diverse attribuiscono significato allo spazio urbano riflettono l'affinità fra spazio fisico e spazio sociale messa in evidenza da Bourdieu. Secondo il sociologo francese, “lo spazio sociale tende a ritradursi, in modo più o meno deformato, nello spazio fisico, sotto forma di una certa disposizione degli agenti e delle proprietà. Ne deriva che tutte le divisioni e le distinzioni dello spazio sociale (alto/basso, sinistra/destra, ecc.) si esprimono realmente e simbolicamente nello spazio fisico appropriato come spazio sociale reificato [...] non c'è nessuno che non sia caratterizzato dal luogo in cui è situato [...] e [...] dalla posizione relativa, quindi dalla *rarietà, generatrice di rendite materiali e simboliche*” (Bourdieu 1998, p. 142). Il ragionamento di Bourdieu si può facilmente trasporre su scala collettiva. Così come si può cogliere un legame fra la posizione fisica e sociale dei singoli corrieri, anche la sotto-comunità di rider che popola il parco della stazione di Porta Garibaldi si colloca in una posizione diversa da quella della piazzetta. Oltre a possedere un basso capitale economico e sociale, i rider di

¹⁵⁰ Quanto osservato finora sembra essere in linea con altri studi che hanno esaminato l'uso dei parchi pubblici da parte di cittadini migranti, alcuni proprio nel contesto milanese – vedi a titolo esemplificativo Marzorati (2010) e Brivio (2013). Studiando il rapporto fra le politiche urbane e le pratiche di vita quotidiana di comunità di migranti, Brivio ha descritto il parco come uno spazio eterotopico (Foucault 2006, p. 16).

¹⁵¹ E ci si immagina in pieno lockdown

questa sotto-comunità presentano un inferiore capitale informazionale – nella sua forma incorporata e oggettivata – da spendere nella pratica lavorativa: una bassissima conoscenza della lingua, mezzi di lavoro talvolta precari – prevalentemente bici muscolari, scarsa conoscenza geografica e competenze digitali limitate riguardo l’uso di app fondamentali per il lavoro, come Google Maps. L’appartenenza a questa sotto-comunità di pratica, dunque, non offre ai partecipanti la possibilità di acquisire un capitale informazionale elevato da spendere nella pratica, specie se lo si confronta con quello che deriva dall’appartenenza ad altri ambienti, come il gruppo di rider della piazzetta. Quest’ultimo aspetto costituisce un importante punto di contatto fra le teorie sull’apprendimento situato e un approccio disposizionale, che è importante chiarire ulteriormente. In quanto contesti sociali di apprendimento¹⁵², ciascuna sotto-comunità definisce il centro verso il quale tenderà la partecipazione periferica dei nuovi arrivati in ragione delle risorse che si concentrano al suo interno. Con ciò intendo sottolineare che ciascuna delle due sotto-comunità di pratica ha i suoi rider esperti, legittimi o competenti, prodotto di curricula di apprendimento specifici (Lave & Wenger 1991). Così come Obi è stato il rider esperto da cui ho imparato nella prima parte della mia presenza sul campo, Alberto mi ha guidato nella seconda fase. Specie in virtù dell’assenza di curricula di insegnamento socialmente riconosciuti, sono da considerare entrambi partecipanti esperti e legittimi, in termini wengeriani. Tuttavia, al di là della legittimità di ciascuna sotto-comunità di pratica, appartenere all’una piuttosto che all’altra contribuisce alla formazione di disposizioni diverse, che a loro volta favoriscono “rendite materiali e simboliche” differenti (Bourdieu 1998, p.142)¹⁵³. Ed è questo che le rende confrontabili, o *oggettivabili*, per utilizzare un’espressione bourdieusiana¹⁵⁴. Da questo punto di vista, l’appartenenza ad un certo contesto sociale di apprendimento può essere convenientemente intesa come una forma di capitale sociale, l’efficacia del quale si esprime nella formazione di specifiche disposizioni alla pratica lavorativa. Per fornire un’idea tangibile dell’intreccio fra capitali e disposizioni, nei prossimi paragrafi prenderò separatamente in esame alcune dimensioni cruciali dell’apprendimento di questo lavoro, a partire dall’incorporazione della procedura algoritmica.

¹⁵² Contesti di apprendimento estranei l’un l’altro. Utilizzando un linguaggio matematico, potremmo definirli *insiemi disgiunti*, in quanto privi di elementi – o meglio, di agenti sociali – in comune.

¹⁵³ È d’altra parte questo il motivo per cui si è deciso di illustrare prima i punti in comune fra diverse forme di questo mestiere, al fine di evidenziare le competenze e le disposizioni che la pratica richiede ai fattorini, e poi soffermarci sul modo in cui queste disposizioni vengono a formarsi

¹⁵⁴ Come vedremo, è in questo senso che si possono intendere le rivendicazioni in termini di professionismo avanzate da molti fattorini. I rider del parco di Garibaldi, per quanto esperti e competenti, non vengono riconosciuti come tali da quelli della piazzetta – mentre non è vero il contrario. Da questo punto di vista, le rappresentazioni del modo corretto di fare o di organizzare questo lavoro, le categorizzazioni della pratica altrui, sono da intendere come *prese di posizione* (Bourdieu 1998) volte a legittimare la propria posizione, e a difendere le proprie rendite materiali e simboliche.

2. Incorporare l'algoritmo

Introducendo la nozione di immaginario algoritmico (Bucher 2018), nel secondo capitolo ho suggerito di intendere l'interazione fra rider e algoritmi come un sito di conoscenza (Nicolini 2011). Si *impara* ad usare gli algoritmi dando senso al loro funzionamento opaco, cercando di inferire gli input che questi computano quando prendono le decisioni. L'immaginario algoritmico di un rider è il prodotto dell'esperienza e dell'apprendimento situato, che si verifica sia a livello individuale, che all'interno delle formazioni collettive descritte poc'anzi. Partirò proprio da quest'ultime, evidenziando alcune trasformazioni significative della mia pratica lavorativa verificatesi nel passaggio dalla prima alla seconda sotto-comunità di fattorini, per poi soffermarmi su alcuni tratti specifici di questa forma di conoscenza, tornando a riferirmi all'incorporazione di spazio e tempo.

2.1.A scuola dai rider esperti

Mi trovo in piazza Gramsci, a bere una birra con Alberto e Dolores. Ci raggiunge anche Andrea, che ha appena consegnato il suo ultimo ordine. Gli racconto che ieri, quando è scoppiato a piovere, ho seguito il trucco che mi ha insegnato. Ero a fine turno, e ho chiuso l'ordine in ritardo dopo averlo già consegnato, evitando così di dover rifiutare eventuali altri ordini in arrivo. Alberto allora propone un brindisi. "Hai imparato dai migliori!", mi dice. Poi si fa più serio, ed aggiunge: "No davvero...vedi che tu con noi hai fatto un corso accelerato...queste cose le hai scoperte perché ce le hai chieste, perché noi te le abbiamo spiegate, tutte *le storie che ti ha raccontato Dolores*...la storia dell'AA, te l'ha detta lei. Il fatto di chiudere gli ordini prima o dopo, te l'ha spiegato Andrea il perché...no? Poi certo l'avresti imparata comunque con l'esperienza, com'è successo a noi...ma appunto, noi ci abbiamo messo molto più tempo"

(Nota di campo, 18/6/2020)

Alberto mi ricorda che il mio apprendimento deve molto ai rider della piazzetta, alle "storie" di Dolores, di Andrea e degli altri fattorini. Storie di fortune eclatanti, come le mance particolarmente generose di alcuni clienti; storie di grande frustrazione, relative ai litigi, alle attese inesauste nei ristoranti, o alle discussioni animate nell'ufficio di Glovo; ma anche storie di conquiste epistemiche riguardo l'interpretazione degli algoritmi, che hanno permesso la formazione di disposizioni alla selezione delle consegne¹⁵⁵. Anche i rider del parchetto avevano condiviso con me le loro tattiche,

¹⁵⁵ L'uso delle narrazioni sui luoghi di lavoro costituisce un'importante dimensione di ricerca nell'ambito delle etnografie del lavoro (Smith 2007), dei workplace studies (Heath et al. 2000; Luff et al. 2003) e, più in generale, degli studi sull'apprendimento organizzativo – e in particolare di quelli che si sono concentrati sul ruolo della tecnologia sugli ambienti di lavoro (Bruni 2020; Suchman et al. 1999). A questo proposito, lo studio di Julian Orr sui tecnici manutentori della Rank Xerox, raccolto nel libro *Talking about machines* (Orr 1996), rappresenta un punto di riferimento capitale. Secondo Gherardi e Nicolini, il narrare storie – anche quando si tratta metaforicamente di "storie di guerra" (Orr 2016) –

relative per lo più all'interazione con il calendario, che, come abbiamo visto nel capitolo precedente, caratterizza gran parte dell'esperienza quotidiana dei rider con punteggi molto bassi. Si trattava principalmente di accortezze meccaniche, elaborate induttivamente generalizzando episodi specifici in credenze pratiche. Obi, ad esempio, mi aveva consigliato di rollare il calendario in determinati momenti della giornata: “you must log in every hours at 31, 33 and 37...then is where you have more chance to find hours, because they open hours at that point”. Il carattere meccanico di questa conoscenza si evince dal fatto che non costituisce solo l'esito di un'elaborazione razionale della logica di funzionamento dell'algoritmo. Obi non sapeva spiegarmi *perché* la piattaforma aprisse più ore in quei momenti del giorno, ma si limitava ad attestare che lo faceva, comportandosi di conseguenza. Inoltre, le storie che mi avevano raccontato i rider del parchetto nella parte iniziale della mia esperienza avevano cementato un certo timore reverenziale verso il rifiuto delle consegne, già indotto dalle narrazioni pubbliche, e rafforzato dalle affordance dell'app¹⁵⁶. La principale raccomandazione di Obi e dei suoi colleghi era semplice: “don't piss off Glovo”. Non far arrabbiare le piattaforme, e accetta ciò che ti viene proposto. Come abbiamo osservato nel caso in cui Amadou si è trovato a scegliere di pagare un ordine di tasca propria pur di non sprecare la sua ora di lavoro, una tale disposizione meccanica all'interazione con l'app si forma nel rapporto con scarse capacità comunicative – che in tal senso, funzionano come capitale informazionale della pratica. Anche Idris, temendo di non saper gestire una discussione con piattaforma, clienti o ristoranti, dichiara di accettare qualsiasi ordine gli venga proposto:

“When I receive an order...I pick the order, I accept the order and I drive down to the restaurant [...] I don't like to...I never cancel the order even when is very distance place...I do it because...*I don't want problem, nothing I can tell Glovo*...I always go most of the trip...I always accept the orders in order to avoid the argument...”

(Intervista a Idris, 34, M)

Una delle conseguenze più immediate della mia seconda socializzazione al lavoro è stata proprio la perdita di questo timore reverenziale. Durante le giornate trascorse in piazzetta, i rider mi avevano illustrato alcune logiche di funzionamento degli algoritmi utili per *informare* una valutazione appropriata delle consegne, e per costruire una disposizione a valutarle e selezionarle. La stessa

costituisce “il mezzo e la forma di conoscenza attraverso cui il novizio accede ad un sapere professionale che è custodito all'interno della comunità e da questa trasmesso e rielaborato continuamente” (Gherardi & Nicolini 2001). Inoltre, le narrazioni situate celebrano l'identità e l'appartenenza dei membri alla (sotto-)comunità di pratica (Bruni, Gherardi, 2007, p.147).

¹⁵⁶ Com'è evidente, anche l'appartenenza a una determinata sotto-comunità di pratica può essere intesa come una dimensione strutturante la pratica lavorativa, in quanto *pre-media* le interpretazioni della pratica degli agenti sociali

Dolores, fra le persone che ha maggiormente inciso sul mio apprendimento, mi ha raccontato di aver imparato molte cose grazie all'aiuto di altri fattorini:

“prima non mi sarei mai azzardata [...] i trucchetti dell'app li impari perché una volta ti è capitato...questa cosa di togliere l'assegnazione automatica¹⁵⁷ mi è successa perché una volta ho bucato, e c'era un mio amico in Porta Venezia...e gli dico “adesso mi tolgo l'ora perché devo risolvere questo problema...” e mi fa “perché ti devi togliere l'ora? Togliti l'assegnazione automatica”. Ma io avevo paura che mi punissero...e con timore allora ho fatto questa cosa...mi sono tolta l'A.A. e sono stata 45 minuti a risolvere il problema della bici, che comunque...mi avrebbe preso sia quest'ora che quella successiva. Quando ho finito dopo 45 minuti me la son rimessa e ho lavorato gli altri 20 minuti...se me la fossi tolta non avrei potuto lavorare”

(Intervista a Dolores, 33, F)

Così Valentino, che abbiamo già descritto come un rider più incline ad un'esperienza di lavoro solitaria, racconta di aver imparato a valutare le consegne parlando con altri colleghi:

“[...] all'inizio prendevo tutto, perché non capivo [...] mi ricordo la fatica, prendevo tutto...e mi son trovato ad andare in Gratosoglio in bicicletta, cioè delle cose incredibili potendo rifiutare...ma non avevo capito bene se...perché appunto avevo forse una mentalità viziata da certi discorsi dei media, e dicevo...”magari mi dicono che posso cancellare, ma se cancello poi...” perché il discorso fra neofiti è tipo...non so...il...Frank, l'algoritmo, è cattivo...non lo so adesso, forse non è più cattivo, ma in realtà è sempre uguale...se è cattivo è cattivo, non è che lo diventa...però pensavo che non si potesse cancellare, e allora prendevo tutto...*poi ho parlato con dei rider* e m'han detto “tu devi cercare di prendere degli ordini più vicini, che vengono pagati meno”, e io pensavo “ma che strano devo guadagnare meno?” e in realtà era giusto, perché se prendo ordini più vicini vengono pagati meno ma vuol dire che ci metto meno a consegnarli e quindi posso farne di più, in proporzione...”

(Intervista a Valentino, 36, M)

Come me, anche Valentino allude al timore di rifiutare gli ordini, attribuendone la causa all'efficacia dei discorsi sociali che inquadrano gli algoritmi essenzialmente come entità punitive (Campo et al. 2019). Per i rider di Glovo, oltre che sulla relazione con colleghi più esperti, la formazione di disposizioni a selezionare gli ordini poggia anche su un rapporto confidenziale con i cosiddetti *specialist*, i responsabili dell'ufficio, coltivato sia nella sede fisica che – per chi era riuscito ad accedervi¹⁵⁸ – all'interno delle chat Telegram o WhatsApp. Il capitale sociale derivante da questo tipo di relazioni costituisce una risorsa da spendere, ad esempio, nei casi di disattivazione dell'account. Si tratta ovviamente di una risorsa stratificata. Alla luce di quanto osservato poc'anzi, non deve

¹⁵⁷ Illustrerò nel prossimo sotto-paragrafo cos'è l'assegnazione automatica delle consegne, e in cosa consiste il trucco dell'A.A.

¹⁵⁸ Accedere a queste chat sembra molto difficile. Io stesso, nonostante la relazione con i rider della piazzetta – molti dei quali fanno parte di queste chat – non sono mai riuscito ad accedervi, né a contattare gli amministratori

sorprendere che i rider del parchetto, pur essendo assidui frequentatori dell'ufficio di Glovo, mostrino più riluttanza a comunicare con lo staff e un'inferiore capacità di negoziare problemi di questo genere. Specie dopo l'inizio della pandemia, quando l'ufficio è rimasto aperto solo su appuntamento e l'app era l'unico canale di comunicazione con Glovo e Uber, è capitato spesso che mi chiedessero un aiuto linguistico per scrivere mail o contattare l'assistenza via chat¹⁵⁹.

Al contrario, molti rider della piazzetta descrivevano la frequentazione dell'ufficio di Glovo come qualcosa di ricorrente e fastidioso, ma altrettanto ponderato, conseguenza prevedibile di certi comportamenti – come appunto, le troppe riassegnazioni. È interessante osservare che per alcuni rider, come per Fabrizio, la relazione informale con lo staff di Glovo si traduceva anche in una sorta di personificazione dell'algoritmo, che acquisiva il volto degli specialist e, soprattutto, la loro discrezionalità decisionale.

“Con lui [si riferisce a Carlo, il ragazzo che mi ha fatto la formazione] ci beccavamo spesso e volentieri...oppure una volta che sono arrivato in un posto ed era chiuso. Lo chiamo e gli faccio “oh guarda che qua è chiuso, perché non mi hai pagato l'ordine? Sono arrivato, almeno pagamelo”. [...] E poi gli faccio “già che ci sei se vuoi aprirmi l'altra ora, così non me ne vado a casa gratis”. “Sì, sì non ti preoccupare”. Ordine riassegnato e mi ha aperto anche l'ora per tornare a casa...quindi...quindi algoritmo di che cosa?! Sì, ci sarà un algoritmo che per una certa va in automatico perché comunque non è che c'è una mano dietro a ogni rider, però è una cosa che puoi anche bypassare...quindi...cioè se sono loro i primi in ufficio a bypassarlo...”

(Intervista a Fabrizio, 50, M)

L'incorporazione dell'algoritmo, dunque, è una componente decisiva del percorso per diventare un rider esperto. Nei prossimi sotto-paragrafi intendo elaborare questa tesi in due sensi. In primo luogo, intendo enfatizzare che incorporare l'algoritmo non equivale ad incamerare una conoscenza astratta del suo funzionamento, ma poggia su altre forme di conoscenza riferite alla pratica, con cui la procedura algoritmica è imbrigliata indistricabilmente. In particolare, nel lavoro del rider, incorporare l'algoritmo significa elaborare criteri di valutazione e di gestione delle consegne che, oltre al mero aspetto economico, tengono conto di fattori legati alla struttura spaziale e temporale del lavoro

¹⁵⁹ Una volta aiutai Obi a richiedere un appuntamento in ufficio via mail, dal momento che il suo account era stato bloccato e non poteva effettuare la prenotazione autonomamente dall'interno dell'app. Lui si era premurato affinché utilizzassi “la forma più dolce e gentile”, e aveva insistito per farsi accompagnare personalmente in ufficio, per aiutarlo a convincere gli specialist a riattivargli l'account. E non dimentico – mi si consenta un dettaglio personale – la gioia con la quale è uscito dall'ufficio con il suo account nuovamente attivo, abbracciandomi, ringraziandomi, e attribuendomi il merito della riuscita dell'incontro nel mio profondo imbarazzo.

descritta nel capitolo precedente¹⁶⁰. In secondo luogo, cercherò di evocare il ruolo dei capitali e delle disposizioni di provenienza degli agenti sociali nell'orientare questo processo di incorporazione¹⁶¹.

2.2. Incorporare lo spazio (algoritmico)

[...] Sono le 20.30 e ricevo nuovo ordine: il ristorante è vicino, in zona Duomo, mentre l'indirizzo di consegna è molto lontano, in zona Vigentino. Sembra oltre la Fondazione Prada, in un'area della città che conosco molto poco. [...] Devo pensarci: se lo accetto finisco davvero lontano. Come saranno le strade? Larghe? Trafficate? Più pericolose? Di sicuro, è pagato più della media: 7 euro e qualcosa. Ma vale la pena arrivare così lontano per 7 euro? E se rifiuto quest'ordine e aspetto il prossimo? Se accetto questo e poi ne faccio un altro, potrei arrivare a 11, 12 euro. Se invece questo lo rifiuto, potrei forse fare tre consegne fino alle 22. [...] Un po' per pigrizia, clicco sul pulsante rosso. L'app mi chiede se sono veramente convinto di rifiutare l'ordine, invitandomi a riconsiderare la mia decisione. Forse vuole assicurarsi che io non abbia cliccato accidentalmente sulla piccola icona rossa che indica la riassegnazione dell'ordine, di certo vuole dissuadermi dal farlo. Quello di cui sono sicuro è che sto perdendo tempo. Allora ci ripenso, accetto la consegna, e comincio a pedalare verso il ristorante [...] Quando consegno il cibo al cliente, chiudo l'ordine e controllo la mappa. Mi rendo conto solo adesso di essere quasi fuori dalla zona attiva. Non ho visto molti ristoranti lungo la strada, e infatti dopo 5 minuti d'attesa non ho ancora ricevuto niente. Strano, perché sono le 21.15 e a quest'ora di solito gli ordini fioccano, con questo freddo. Per ricevere nuove consegne forse sarebbe meglio tornare indietro, verso il centro città. E in fretta, anche, perché il mio turno finisce alle 22. [...] Pedalo per 6,7 minuti. Quando arrivo in viale Isonzo, mi fermo al semaforo e mi accorgo che ho un ordine per Corso di Porta Vigentina, da consegnare fuori dal centro città.

(Nota di campo, 28/1/2020)

Nel capitolo precedente, ho illustrato il processo attraverso il quale i rider elaborano la propria mappa mentale, frazionando la città in aree qualitativamente diverse rispetto alla logica algoritmica di assegnazione degli ordini. Le conversazioni con Santiago e Antonio riportavano un'"immagine della città" (Lynch 1960) suddivisa in aree più o meno adatte ai rider con bici muscolari, e-bike o motorini, in virtù della presenza di zone pedonali o di "vasche"¹⁶². L'episodio riportato poc'anzi dimostra però che la costruzione della propria mappa mentale è un compito solo apparentemente scontato, per l'esecuzione del quale i rider devono anzitutto conoscere, seppur approssimativamente, le logiche algoritmiche di allocazione degli ordini. In assenza di una conoscenza di questo tipo, i rider elaborano folk theories (Ytre-Arne & Moe 2020) non dissimili dai trucchi meccanici di Obi, orientate dalle

¹⁶⁰ Come si evince dal brano precedente di Valentino – "pensavo...ma che strano, devo guadagnare meno?" – quella di rifiutare consegne molto lunghe è una logica contro-intuitiva, che necessita una ristrutturazione cognitiva. Come vedremo fra poco, questa ristrutturazione poggia sulla distanza dall'urgenza del bisogno immediato e su forme di capitali non ugualmente alla portata di tutti i fattorini.

¹⁶¹ In questa dialettica fra disposizioni incorporate e apprese, si concretizza quello che Wacquant definisce il processo di "scaffolding" dell'habitus (2013)

¹⁶² termine usato dai rider della piazzetta per definire le arterie più lunghe della città

conoscenze in loro possesso. Ad esempio, un rider alle prime armi come Miguel riteneva che il valore delle tariffe degli ordini dipendesse dal prestigio e dalle strategie di prezzo dei ristoranti.

“Ci sono delle zone in cui gli ordini costano molto di più. A Gae Aulenti ovviamente hai degli ordini da 7 euro, perché i commercianti devono pagare di più...d'affitto...e quindi ovviamente le cose costano molto di più anche il Duomo...il cibo ovviamente costerà molto di più che quando sei ad Isola o in Piazzale Segrino, vai in quelle zone lì e quindi gli ordini costano molto di meno...per lo più è così...ci sono ristoranti più economici e ristoranti più cari, dipende dalla zona...”

(Intervista a Miguel, 46, M)

Per dar senso al funzionamento opaco dell'algorithmo – che in altri frammenti dell'intervista confessa di non aver ancora compreso al meglio – Miguel elabora un criterio di definizione delle tariffe di consegna plausibile, e soprattutto coerente con le logiche commerciali che conosce. Costruisce un personale immaginario algoritmico che dà forma alla pratica in cui viene attivato – suggerendogli di frequentare maggiormente le zone del centro piuttosto che altre – indipendentemente dalla logica – più o meno logica (Bourdieu, 2016) – alla quale risponde. Oltre che sul possesso di una conoscenza della procedura algoritmica in senso stretto, la capacità di valutare le consegne poggia su un insieme di conoscenze riferite alla pratica – in primis, della geografia urbana – che sono distribuite in modo diseguale fra gli agenti sociali. Io stesso, pur vivendo a Milano da tempo e conoscendo discretamente la città, dimostro di non possedere i punti di riferimento necessari per costruire una mappa mentale che informi efficacemente la valutazione dell'ordine.

Incorporare lo spazio mediato dall'algorithmo, dunque, significa apprendere le coordinate spaziali rilevanti per la pratica lavorativa. Non solo dove si concentrano i ristoranti, ma anche come lavorano, quanto fanno attendere, come sono fatte le strade per raggiungerli – la presenza del pavé, le possibili scorciatoie. Molti rider ricordano addirittura come sono fatti gli edifici dove sono indirizzati gli ordini, se hanno l'ascensore, se è possibile lasciare il veicolo all'interno, se la consegna arriva da clienti abituali ed inclini a lasciare la mancia. Dettagli minuti e apparentemente banali, ma fondamentali per *riconoscere una buona consegna*. Da novizio quale sono in questo episodio, mostro uno scarsissimo sapere pratico. Ho paura di guidare su strade larghe¹⁶³, quando è soprattutto la loro *lunghezza* che dovrebbe dissuadermi dall'accettare una consegna su cui “non sono competitivo”, come direbbe Antonio. Non considero neppure la penuria di locali nell'area di consegna, un altro

¹⁶³ Le pagine introduttive del mio diario di campo – o meglio, pre-campo – descrivono la mia paura nell'intraprendere la partecipazione osservante, motivata anche dalle rappresentazioni mediatiche che ne avevano messo in risalto la pericolosità, e i diversi incidenti (anche mortali) che si erano verificati. Ritenevo, e tuttora ritengo, che quello del rider sia un mestiere pericoloso da improvvisare, poiché, come vedremo nel proseguo del capitolo, richiede una “competenza del pericoloso” (Gherardi & Nicolini 2001) non indifferente.

nodo fondamentale della mappa mentale di un rider, che influenza la probabilità di ricevere nuovi ordini. Solo dopo aver consegnato l'ordine al cliente, e aver atteso cinque minuti senza riceverne di nuovi, mi rendo conto di trovarmi ai margini dell'area in cui sono "algoritmicamente riconoscibile" (Gillespie 2014, p. 184)¹⁶⁴. E contestualmente, realizzo di essere in una parte della città con pochissimi ristoranti e bar. Un criterio di valutazione apparentemente banale, che tuttavia anche i rider più competenti dimostrano di aver appreso gradualmente nel corso dell'esperienza:

"All'inizio arrivavano destinazioni allucinanti, e io tutto dolorante andavo a farle... Adesso queste cose non le faccio più, perché...come dire, perché so scegliere le consegne che voglio fare. Dopo un po' *impari a gestirtele*...impari che le consegne lontanissimo dove non ci sono ritiri non conviene farle, perché sommata alla strada di andata devi sommare la strada di ritorno, che fai scarico, no?"

(Intervista a Giovanni, 46, M)

Non è importante soltanto quanto è pagata una consegna, dunque. Come mi spiega Adnan, è fondamentale che "dove vai ci sia qualcos'altro", per evitare di fare quelli che Giovanni definisce i *viaggi scarichi*: guidare senza ordini a carico, e dunque senza essere retribuiti. Le giornate povere di grandi vasche e di viaggi scarichi sono quelle in cui, come osserva Dolores, *l'algoritmo ti fa girare bene*.

"lunedì scorso in 7 ore ho fatto 80 euro, però...80 euro che ho fatto avanti e indietro fra Corso Garibaldi e Chinatown, ma tutto il giorno...cioè sono consegne super facili e a fine giornata dici "non sono neanche cotta". Lì è anche *l'algoritmo che ti ha fatto girare bene*, poi ci sono anche giorni no, tipo oggi...cioè oggi mi volevano mandare da qui a ritirare in Corso Garibaldi e poi in via Tortona...ma ragazzi, un conto è se io fra una consegna e l'altra arrivo da qui a via Tortona...mi mandi da qui a Buonarroto, da lì a Washington e così...così l'algoritmo ti fa girare bene, ma quando vuol farti fare 7 km in un colpo solo dici "ma perché?"

(Intervista a Dolores, 33, F)

Oltre a un'accurata selezione delle consegne da accettare o da rifiutare, per "aiutare" l'algoritmo a girare bene i rider possono intervenire ricorsivamente sulla propria geolocalizzazione¹⁶⁵. Il trucco dell'assegnazione automatica al quale hanno fatto riferimento sia Dolores che Alberto ne è un esempio lampante.

"noi...io...se vado a vedere lo storico di Glovo, in alcuni giorni io ho tipo 16 consegne da McDonald's...funziona così: ritiri l'ordine dal McDonald's, prima della consegna togli l'auto-assegnazione

¹⁶⁴ Episodi come il mio costituiscono un esempio di ciò che Shove e colleghi (2012) definiscono auto-monitoraggio riflessivo. Intesi come parte integrante della pratica, questi momenti di self-monitoring forniscono "ai praticanti un feedback sui [loro] risultati e sulle loro qualità" (Shove et al. 2012), che li aiuta a comprendere cosa significa fare bene – in questo caso, come si riconosce una buona consegna – ed informa le loro performance future.

¹⁶⁵ Interpretare la propria geolocalizzazione come un input dell'algoritmo è uno dei modi in cui i rider *articolarono* gli algoritmi nella pratica lavorativa. In tal senso, come ho mostrato nel capitolo precedente, la produzione dello spazio emerge dal "loop tra i calcoli dell'algoritmo e i "calcoli" delle persone" (Gillespie 2014, p.183, trad. mia).

degli ordini, torni al McDonald's e la riattivi... la Dolores è la numero uno in questo, ma anche noi... soprattutto prima che qui in zona c'eravamo solo noi, praticamente con questo trucco era come se fossimo i fattorini privati del Mc... lavoravo solo col Mc... all'inizio... noi facevamo tutti così, e ne facevi anche 5 in un'ora... facevi 18 consegne in 4 ore... capito? E prima nessuno ti rompeva le palle... Poi adesso Milano l'han riempita di rider, e quindi non serve neanche più perché fai quasi in tempo a tornare senza prendere ordini...”

(Intervista ad Alberto, 36, M)

Disattivando l'assegnazione automatica degli ordini, il rider si nasconde dall'algoritmo fino a quando raggiunge l'area in cui gradirebbe ricevere consegne – in questo caso, l'area vicino al McDonald's di ChinaTown –, e lì la riattiva nuovamente. Questa tattica è valida per l'app di Glovo, l'unica che stabilisce un numero massimo di cinque riassegnazioni giornaliere – quelle che Andrea chiama “cartucce”, alludendo metaforicamente ai colpi di una pistola – pur senza palesarlo ai fattorini¹⁶⁶. Disattivando l'A.A., i rider cercano di risparmiare le cartucce che potrebbero essere utili per rifiutare ordini troppo lunghi o diretti in zone sgombre di locali, che comporterebbero viaggi scarichi. Disattivare l'A.A. e rifiutare le consegne lunghe sono due tattiche utili per non allontanarsi dalla piazzetta dove, data l'elevata presenza di strade pedonali, le tariffe degli ordini sono più alte. Le conseguenze relative all'incorporazione di questo sapere pratico sono evidenti dal confronto fra due screenshot relativi alla mia esperienza di lavoro, prima e dopo l'ingresso nella seconda sotto-comunità di fattorini:

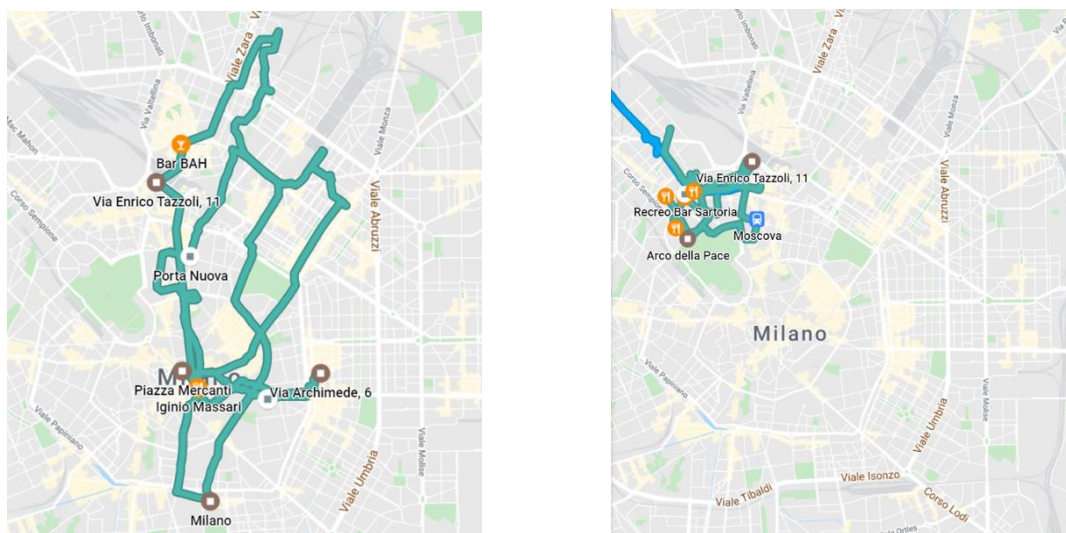


FIGURA 27 A SINISTRA, MAPPA DEI MIEI SPOSTAMENTI, RELATIVI ALLA GIORNATA DI LAVORO DEL 20 MAGGIO 2020. A DESTRA, MAPPA DEI MIEI SPOSTAMENTI, RELATIVI ALLA GIORNATA DI LAVORO DEL 7 GIUGNO 2020

¹⁶⁶ Come vedremo a breve, ho scoperto il reale funzionamento delle ore diamante soltanto dopo esser stato socializzato dalla seconda sotto-comunità di fattorini

La prima immagine mostra tragitti molto più lunghi rispetto alla seconda, che invece sintetizza la prima serata di lavoro in cui ho provato a seguire i consigli di Dolores, riassegnando gli ordini che mi portavano lontano da ChinaTown. Della prima, in particolare, è interessante zoomare sulla consegna seguente: un ordine di circa 14 km, per l'esecuzione del quale sarei stato brutalmente deriso dai rider della piazzetta.



FIGURA 28 CONSEGNA IN DATA 2 GIUGNO 2020, SCREENSHOT DALL'APP DI GLOVO

Ma la disposizione a selezionare gli ordini non è soltanto l'esito di un apprendimento razionale e cumulativo della procedura algoritmica. Se la pratica nasce dall'incontro fra la storia fatta cosa – l'algoritmo – e la storia incorporata nell'habitus dell'agente sociale, allora la disposizione a selezionare le consegne sarà mediata anche da principi pratici altri dal puro calcolo razionale del

valore di una consegna. Si noti, ad esempio, come cambia l'esperienza di un rider come Obi, che deve sforzarsi di coniugare la temporalità scandita dall'infrastruttura tecnologica – il calendario delle ore – con quella dell'infrastruttura ferroviaria – gli orari degli ultimi treni per tornare a casa –, rispetto a quella di un fattorino residente a Milano¹⁶⁷ come Valentino, che impara a giocare con l'algoritmo per farsi “riaccompagnare a casa” lavorando.

“[...] magari quando sono in Brera mi arriva un altro ordine che mi...manda...in Piero della Francesca, allora lì è la serata che proprio si trasforma...e sulle tre ore io sto lì un po', poi so che voglio avvicinarmi verso casa...io abito in via Padova...e allora verso le 21.30 inizio a rifiutare un po' di ordini, *inizio a muovermi lentamente verso casa* sperando di avere degli ordini che mi rimandano più vicino...”

(Intervista a Valentino, 36, M)

Oppure, si noti come Dolores – che il lettore dovrebbe ormai riconoscere come una delle rider più attente e meticolose nella selezione degli ordini – riconosca diversamente da Valentino il medesimo stimolo – una consegna diretta in viale Padova – per ragioni indipendenti da un criterio di massimizzazione del profitto:

“io *essendo una donna*...alle 21.30 di sera non ci vado in via Padova, non ci vado in viale Monza, non ci vado in Bovisa, ma anche per sicurezza...perché mi può succedere qualcosa, e allora voglio evitare...per questo riassegno gli ordini e loro devono lasciarmelo fare”

(Intervista a Dolores, 33, F)

Entrambi rider con una discreta esperienza di lavoro alle spalle e con una profonda conoscenza delle procedure degli algoritmi, Valentino e Dolores elaborano due mappe mentali diverse, frutto di un diverso apparato disposizionale, che informa la costruzione di una diversa disposizione alla selezione degli ordini. Se per Valentino viale Padova è un riferimento familiare, l'*habitus* di genere di Dolores vi riconosce un sinonimo di pericolo, che la *dispone* a rifiutare le consegne dirette in periferia.

2.3. Incorporare il tempo (algoritmico)

Nel capitolo precedente, abbiamo descritto l'esperienza lavorativa del rider come un *rush job*, un lavoro di fretta, in cui la gestione del tempo rappresenta una competenza cruciale. Ovviamente, risparmiare tempo dipende dalla capacità di essere rapidi nella guida, di muoversi velocemente, dalla

¹⁶⁷ Da questo punto di vista, il risiedere o meno a Milano può essere inteso come una forma di capitale informazionale oggettivato, dal momento che struttura profondamente la pratica dei fattorini.

conoscenza delle strade e delle scorciatoie, le cosiddette “sporche”. Oltre a questo, come si è già potuto apprezzare, imparare a risparmiare tempo ha a che fare con un’accurata selezione degli ordini. Prendendo in prestito le parole di Dolores, potremmo dire che è una questione di testa, non di velocità:

“All’inizio non potevo scegliere niente, andavo dappertutto...adesso se vedo che una consegna mi impiega 20 minuti e mi danno 3 euro non la faccio, perché non mi conviene...sia perché è lontano, perché so che il ristorante ci mette troppo, perché mi è capitato che il cliente mi ha fatto aspettare...ecco come si sceglie una consegna ...devi valutare tante cose che influiscono soprattutto sul tempo che ci metti a farlo e quanti soldi ti danno...se a me mi danno...se io so che ci metto mezz’ora a fare una consegna ma mi danno 6,50 la faccio volentieri, perché comunque magari nell’altra mezz’ora faccio 3,4 euro e mi son fatta 10 euro in un’ora tranquilla. Quindi...*non è una questione di velocità ma di testa*. A volte io dico...ho fatto...tanti soldi, con tante consegne in tanto tempo...e sento altri rider che hanno fatto più ordini, con meno soldi...e qui capisci che non...non sai scegliere le consegne...perché può essere che corri però il ristorante ti fa aspettare, può essere che corri ma arrivi in una zona dove non ti arriva niente, e devi tornare indietro...quindi secondo me...*se usi la testa guadagni di più che se usi le gambe*”

(Intervista a Dolores, 33, F)

Imparare a selezionare le consegne è un modo di "guadagnare il controllo sui ritmi temporali" della pratica lavorativa (Southerton 2003, p.20), di ottenere una presa sul presente che è compromessa dall’assegnazione imprevedibile degli ordini e, più in generale, dai vincoli stabiliti dalla piattaforma. Fra questi, abbiamo prestato particolare attenzione alla presenza di “hot spots” in corrispondenza delle fasce serali del fine settimana. La massima dei rider della piazzetta è che durante queste ore *si lavora per il punteggio*¹⁶⁸. Per illustrarne il significato, riporto l’episodio in cui Dolores e Andrea me ne parlarono la prima volta, che coincide anche con il momento in cui scoprii l’esatto funzionamento dei *diamanti* di Glovo.

Ho finito la mia ora di lavoro domenicale e mi sono fermato in piazzetta dove ho incontrato Andrea¹⁶⁹ e Dolores. Poi pian piano arriveranno anche Alberto e gli altri. [...] Andrea riflette ad alta voce, dice “non ha più cartucce, il che è preoccupante”, ma che d’altronde gli manca solo “un diamante per fare zero a zero”, e *se la gestisce bene* riesce ad andare “in zona salvezza”. Non capisco: far pari con cosa? Salvarsi da cosa? “Ma come salvarsi da cosa? Ma allora non sai niente”, commenta Andrea, spiegandomi spiega che con Glovo il punteggio d’eccellenza aumenta e diminuisce in base alle consegne che fai durante le ore ad alta domanda, in comparazione a quanto fatto 28 giorni prima. Quindi, se domenica 3 maggio ho fatto 6 ordini (cioè ho preso sei diamanti), per mantenere il punteggio stabile, devo farne 6 anche oggi, che è domenica 31 maggio. Se ne faccio 7 il mio punteggio aumenterà, mentre se ne faccio 5 il mio punteggio scenderà. È per questo, mi spiega Andrea che in quelle ore “noi guardiamo a quante consegne facciamo, non a quanto guadagniamo”. “A me a quest’ora del sabato non mi interessa niente di quanti soldi faccio, a me interessano i diamanti. Io *lavoro per il punteggio*”, mi dice Dolores. Quando il tuo punteggio diventa alto, dopo che hai fatto esperienza e raggiungi 98,99,100...anche con gli altri parametri, non ha più senso consegnare di più di quanto hai fatto 28 giorni fa,

¹⁶⁸ Anche in questo caso, ci si sta riferendo in particolare al caso di Glovo, la piattaforma che più di altre esercita un controllo sul calendario, in particolare nel fine settimana. D’altronde, sottolineo che Glovo è la piattaforma più diffusa fra i rider che ho conosciuto e intervistato, sia attraverso i questionari, che attraverso le interviste.

¹⁶⁹ La nota si riferisce ad un momento iniziale della conoscenza dei rider della piazzetta. Non a caso, Andrea – di cui non conosco ancora il nome – viene indicato come “il rider con la bici da 5000 euro e i punteggi altissimi”.

perché altrimenti poi devi mantenere sempre un certo standard". Come osserva Dolores "se poi oggi io ne faccio 7, vuol dire che ne devo fare sette pure fra un mese...a luglio, ma a luglio, agosto, diventa un po' più difficile perché a Milano c'è meno gente, e chi ci sta più in giro...capisci?". [...] Sono sconvolto. Ecco perché durante il lockdown il mio punteggio scendeva casualmente di 3 o 4 punti ogni tot di giorni! Sono sul campo in totale da quasi 3 mesi, e non avevo mai capito nulla del genere...che a un certo punto consegnare troppo durante le ore in cui il tuo lavoro viene valutato di più rischia di essere controproducente. Sono...sconvolto!"

(Nota di campo, 31/5/2020)

“Lavorare per il punteggio” è un altro chiaro esempio di cosa significa incorporare la procedura algoritmica, e rappresenta una disposizione specifica alla *gestione* degli ordini. Come si evince da questa nota di campo, la valutazione delle consegne descritta da Andrea e Dolores è slegata da un mero criterio economico, anzi, comporta la scelta di guadagnare meno oggi per garantire la continuità del reddito in futuro.

A tal proposito, ci sono due questioni fondamentali da considerare. La prima riguarda il tema dell’urgenza, concetto chiave del pensiero bourdieusiano. L’urgenza è anzitutto quella dell’azione, è l’urgenza temporale dell’essere *preso dal gioco*, che l’osservatore – essendo “fuori-gioco” (Bourdieu 1980, p. 128) – non può propriamente cogliere se non oggettivando riflessivamente il suo punto di vista. Ma l’urgenza è anche quella del bisogno, ed è legata alle condizioni di esistenza degli agenti sociali¹⁷⁰. Per quanto sia razionale e coerente con un certo immaginario algoritmico – qui inteso propriamente come senso pratico – l’idea di “lavorare per il punteggio” poggia su una certa distanza dall’urgenza e dal bisogno immediati. È la stessa Dolores, nel brano riportato a conclusione del quarto paragrafo del capitolo precedente, ad infrangere questa norma di condotta in presenza di un bisogno economico più accentuato – ovvero di una minore distanza dall’urgenza immediata. Così, quando Idris mi ha spiegato di non rifiutare mai le consegne che gli vengono proposte, “anche se [lo] mandano lontano” – perché, come dice, “è lavoro, sono soldi” – sta esprimendo un’urgenza dal bisogno improcrastinabile, tale per cui rifiutare una consegna non significa altro che rifiutare soldi: una possibilità che cade al di fuori del suo spazio dei possibili¹⁷¹.

La seconda questione che emerge da questo esempio riguarda la disponibilità limitata e stratificata del capitale informazionale necessario per costruire una disposizione a selezionare le consegne. Non ne ero in possesso neanche io, dopo tre mesi di lavoro, pur essendo particolarmente interessato – per

¹⁷⁰ Ne la Distinzione (2001, p.382), ad esempio, Bourdieu sottolinea che atteggiamenti estetici, o disinvolti, costituiscono l’interiorizzazione di “condizioni di esistenza relativamente libere dall’urgenza”.

¹⁷¹ Un altro esempio interessante, in tal senso, riguarda il giudizio del sistema di pagamento di Glovo. Amadou, rider con un bassissimo capitale economico, preso dall’urgenza di avere soldi a disposizione per pagarsi quotidianamente da vivere, dichiara di preferire il metodo di pagamento bisettimanale e il sistema dei contanti alla mano di Glovo, così “da non aspettare la fine del mese”. Al contrario Mario, rider part-time di lungo corso, ha smesso di lavorare con Glovo perché questo sistema di pagamento gli impediva di capire “quanto guadagnava a fine mese”, laddove la proiezione temporale del proprio interesse materiale *alla fine del mese*, esprime tutta la sua distanza dall’urgenza immediata vissuta da Amadou.

ragioni di ricerca – alla comprensione del funzionamento degli algoritmi. E non ne erano evidentemente in possesso i rider del giardino di Porta Garibaldi. Mentre per questi ultimi il problema principale era l'assenza di ordini, i rider della piazzetta lamentavano piuttosto di “non ricevere ordini buoni”. L'inferiore capitale informazionale in loro possesso orienta anche una diversa esperienza della temporalità che, ad esempio, si concretizza nella percezione di fretta durante le ore a domanda elevata, che Ibrahim ha simbolicamente rinominato “domanda forza”:

“Domanda forza diciamo...perché quando prenoti questo...forza devi fare, forza devi lavorare! [...] domanda forza, però in applicazione è scritto “domanda elevata” ...chiamiamo domanda forza, perché quando tu sei prenotato questo orario...19 fino alle 22 “forza devi farlo” sennò loro ti taglia punteggio...forza devi lavorarlo...sennò loro ti tagliano 10 punti o 15 immediatamente...”

(Intervista a Ibrahim, 26, M)

L'habitus di Ibrahim percepisce una richiesta che non può interpretare altrimenti se non come una sollecitazione a fare più ordini possibili, il più velocemente possibile. Non essendo in possesso del capitale informazionale necessario per distinguere gli ordini buoni da quelli sconvenienti, e per selezionarli opportunamente, Ibrahim reagisce allo stimolo esterno pedalando più forte. Possiede un elevato capitale corporeo¹⁷², ed è quello che mobilita per soddisfare ciò che gli è richiesto dalla pratica. Come vedremo discutendo il tema della sicurezza, la pratica di Ibrahim è innanzitutto più pericolosa di quella di Andrea e Dolores. Ma è anche meno remunerativa, come si può apprezzare dal seguente grafico, che evidenzia la differenza reddituale fra i rider che rifiutano almeno un ordine al giorno (la curva in rosso) e coloro che non riassegnano ordini (la curva in blu):

¹⁷² D'altronde, ciò lo distingue da Dolores, la quale elabora altre strategie proprio per compensare il suo ridotto capitale corporeo

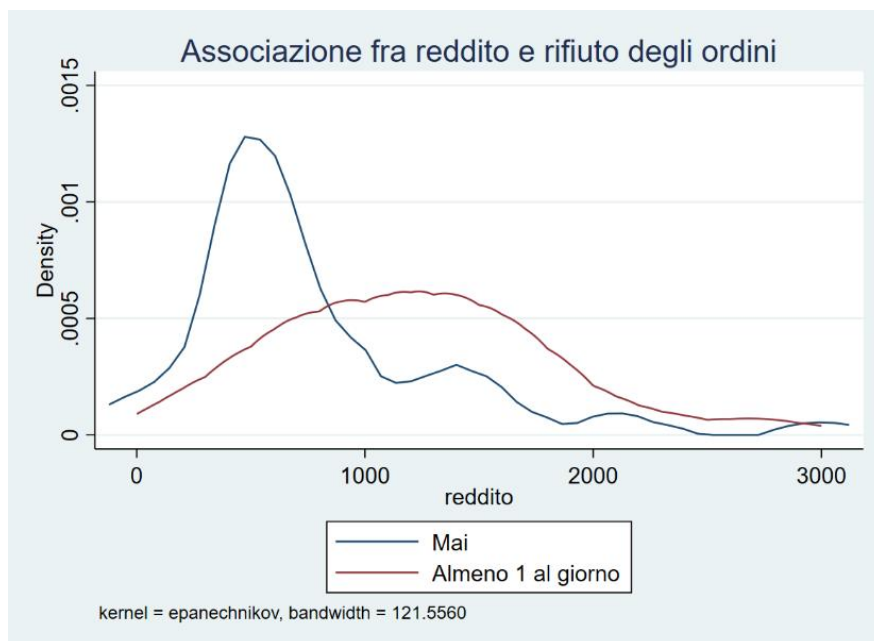


FIGURA 29 ASSOCIAZIONE FRA REDDITO E RIFIUTO GIORNALIERO DEGLI ORDINI. GRAFICO ELABORATO CON STATA DALL'AUTORE.

Il grafico evidenzia una differenza del valore medio di 187,85€ in favore dei rider che rifiutano almeno un ordine al giorno¹⁷³. Nonostante l'incertezza elevata, ben evidente soprattutto nella seconda curva, e di certo accentuata dalla dimensione ridotta del campione (n=120)¹⁷⁴, se la si rapporta ad un reddito medio mensile piuttosto basso, di 1041€, una differenza di 187,85€ (il 18%) è da considerarsi degna di nota.

Infine, occorre osservare che modi diversi di interagire con gli algoritmi, diverse disposizioni alla gestione delle consegne, non funzionano solo da principio pratico, ma vengono usati dai membri della comunità di pratica come strumento di classificazione reciproca. Fra i rider della piazzetta, ma non solo, vi è la profonda convinzione che i rider sub-sahariani non sappiano lavorare, perché non usano la testa – parafrasando Dolores – e accettano qualsiasi consegna gli venga proposta. “Prendere le consegne dai supermercati con 50 minuti di fila” o “accettare persino di portare le casse d’acqua”

¹⁷³ Il valore di questa differenza è stato rilevato attraverso lo stesso modello di regressione impiegato per misurare l'associazione fra reddito e piattaforma di lavoro, mostrato nel capitolo precedente. Nel modello sono stati inseriti, quali regressori di controllo il numero di ore lavorate, la piattaforma, l'anzianità lavorativa (rilevata in mesi), il luogo di residenza, lo status giuridico e il mezzo di lavoro. La regressione consente di escludere che l'associazione osservata sia spuria, e ne mostra anche la significatività statistica ($p < 0,05$). Come si può osservare nella nota metodologica finale, la variabile “piattaforma” è stata costruita come variabile dicotomica, le cui modalità sono: 0) non avere Just Eat o Deliveroo nel proprio pacchetto di piattaforme (n=83, f=63,85%); 1) avere Just Eat o Deliveroo nel proprio pacchetto di piattaforme (n=47, f=36,15%).

¹⁷⁴ La perdita di dieci unità campionarie dipende dalla presenza di valori missing, alcuni dei quali riconducibili al fatto di aver intrapreso questo lavoro dopo maggio 2020, il mese su cui è stato rilevato il reddito prodotto; e all'esclusione di due valori outlier relativi ad un reddito dichiarato di 3000 € mensili

sono due esempi evocati di frequente dai rider della piazzetta per rappresentare un modo di lavorare *insensato* e, contestualmente, per legittimare la propria visione professionale (Goodwin 1994). Un giorno, guardando un gruppetto di rider seduto di fronte la loro panchina, Alberto mi ha detto: “vedi, facciamo due lavori diversi: io me le scelgo le consegne, come un giocatore di carte professionista; loro pensano semplicemente che la piattaforma sia il loro capo, che gli dice “porta quella cassa di pomodori da qui a lì”: e loro lo fanno, tranquilli”¹⁷⁵.

A sua volta, l'eccessiva tendenza a riassegnare gli ordini di alcuni rider della piazzetta viene classificata da altri fattorini come un modo di lavorare pigro e altrettanto insensato. Santiago, un rider che si è allontanato dalla piazzetta dopo averla frequentata per qualche tempo, mi ha spiegato che i “rider che lavorano davvero” si riconoscono perché non sono mai fermi nello stesso posto, come invece loro tendono a fare:

“you know the ones who work and the ones who...don't...because who works is always on the move...they are always on the move, you will never see them still...never...I am one of those...you might see me here, or you might see me down Olona, that zone...so many people have seen me there before...”what the hell are you doing here?”. I am working man, that's it...I have to deliver here [...] so that's the way you can recognize them, pretty much at any given time, may be afternoon time, night time, even the morning time...you always see them on the move.

(Intervista a Santiago, 30, M)

Anche in questo caso, l'interazione con l'algoritmo, intesa come un “saper fare”, viene impiegata come un elemento di distinzione fra modi diversi di fare questo lavoro, che serve a classificare la pratica altrui come insensata o poco professionale, e a proiettare una definizione esemplare del modo corretto di fare questo mestiere.

Finora, ho cercato di mostrare che gli algoritmi non operano in senso deterministico, ma vengono *incorporati* in modo differente da vari agenti sociali, informando altrettanto diversamente le loro pratiche lavorative. A questo proposito, mi sono focalizzato sul modo in cui le disposizioni precedentemente apprese e le risorse in possesso dei fattorini orientano questo processo di incorporazione, enfatizzando le differenze riconducibili all'appartenenza a diverse sotto-comunità di pratica. A conclusione di questo paragrafo, intendo mettere maggiormente a fuoco il ruolo svolto in tal senso dalle diverse affordance delle app.

¹⁷⁵ È evidente come il riferimento di Alberto al cupo immaginario del caporalato agricolo, dal quale peraltro provengono alcuni dei rider sub-sahariani che ho conosciuto nel corso della mia presenza sul campo.

2.4. Le piattaforme come agenti di socializzazione

Nei capitoli precedenti, ho mostrato alcune sostanziali differenze fra le varie piattaforme di food-delivery, sia dal punto di vista delle policy aziendali – ad esempio, in termini di recruiting della forza lavoro – sia rispetto alle affordance tecnologiche. Fra quest'ultime, come si può evincere da quanto osservato in questo paragrafo, la più significativa riguarda la libertà concessa ai rider in merito alla riassegnazione delle consegne. Se, come abbiamo osservato finora, si diventa un rider esperto imparando ad interagire con l'app, a distinguere aree più o meno profittevoli, a selezionare accuratamente gli ordini, occorre sottolineare che diverse affordance prescrivono traiettorie di apprendimento altrettanto diverse. In tal senso, oltre che come aziende o intermediari, le piattaforme possono essere intese come veri e propri *agenti di socializzazione*. Ho già osservato come il sistema del free-login adottato da Uber Eats, combinato con barriere all'ingresso del lavoro praticamente inesistenti, produce un surplus di account attivi rispetto agli ordini da gestire che si riflette in una dilatazione dell'esperienza temporale dei rider, che in alcun modo sollecita la formazione di disposizioni alla selezione degli ordini. Piuttosto, contribuisce alla costruzione della disposizione reattiva e meccanica tratteggiata all'inizio di questo paragrafo: si spera che arrivi qualche ordine, e quando arriva lo si consegna. Differenze consistenti esistono anche fra Glovo e Deliveroo. Come abbiamo visto, Glovo adotta un astruso protocollo di valutazione del lavoro durante le ore ad alta domanda, un numero massimo di riassegnazioni giornaliero e un processo particolarmente farraginoso per il rifiuto degli ordini¹⁷⁶. Deliveroo, al contrario, non presenta limiti alla riassegnazione, anzi la consente sia prima di accettare la consegna, che dopo averla accettata e aver raggiunto il ristorante. Un vantaggio notevole, poiché permette ai rider di evitare le lunghe attese per il ritiro degli ordini, senza dover passare dalla chat¹⁷⁷. Non a caso, i dati dei questionari indicano una maggiore disposizione a rifiutare gli ordini nel sotto-campione di rider che lavorano per Deliveroo e/o per Just Eat, rispetto a coloro che lavorano per Glovo e/o per Uber. Il 91,49% (43 rispondenti su 47) dei primi rifiuta almeno una consegna al giorno, contro il 42,17% del secondo sotto-campione (35 rispondenti su 83). In questo senso, le affordance di Deliveroo sembrano incidere concretamente sull'autonomia dei rider, e sulla possibilità di scegliere quando lavorare.

“[...] con Deliveroo hai più possibilità di lavorare meglio, magari non di guadagnare più, però di lavorare più tranquillo, lavorare meglio...cioè nel senso arrivi in un ristorante...io se arrivo in un ristorante e c'è casino devo andare in chat, chiedere per favore, e perdo tempo. Io con Deliveroo arrivo, c'è casino, premi un tasto e lasci l'ordine lì e ne vai a prendere un altro...e *per noi il tempo vale oro*...e hai la possibilità di scegliere le

¹⁷⁶ Per un'interpretazione dell'efficacia prescrittiva delle affordance dell'app di Glovo in materia di riassegnazione degli ordini, si veda il paragrafo 5.2 del quarto capitolo

¹⁷⁷ Per le problematiche relative alla riassegnazione di un ordine in corso, si veda l'episodio emblematico presentato nel paragrafo 6.1 del quarto capitolo.

consegne perché io lo faccio arbitrariamente perché lo voglio io e me ne frego, vado in chat e dico “toglila”. Loro lo possono fare e non hanno mai avuto nessun tipo di punizione su questa cosa... [...] sei...sei veramente autonomo, sei veramente autonomo...io il weekend devo per forza fare gli ordini con Glovo, con Deliveroo no. Basta che...tu dai la presenza, sei online, ma puoi tranquillamente rifiutare tutto. Quindi se hai una cena con la tua famiglia o qualcosa di importante sei lì col tuo telefono, rifiuti tutto ma sei lì in compagnia...io con le ore diamante non lo posso fare, è *un mondo completamente diverso*”

(Intervista a Dolores, 33, F)

Deliveroo è un altro mondo rispetto a Glovo, osserva Dolores, e in quanto tale allena la formazione di disposizioni differenti. Imparare a fare il rider con Deliveroo orienta la costruzione di un diverso immaginario algoritmico, che si esprime nella disposizione a valutare e selezionare gli ordini. Il seguente brano, tratto dall'intervista con Antonio – il rider che mi aveva dato del novizio nel primo capitolo, particolarmente attento alle logiche delle piattaforme – è da questo punto di vista illuminante.

“[...] io non selezionavo, non ero uno che seleziona gli ordini, dice vado qua o qua...*non ero un selezionatore, perché Glovo non selezionando...non ho imparato diciamo, questo...questa abitudine no?* Non l'ho avuta con Glovo, quindi ho fatto fatica un po' [con Deliveroo] [...] perché Glovo non ti dava questa istruzione... diceva “ti arrivano gli ordini, lo fai...è il tuo lavoro, lo fai”. E se volevi rifiutarlo aveva una struttura che ti faceva girare così tanto i maroni perché poi te lo dovevano cancellare loro sennò restava lì aperto...quindi potevi rifiutarlo, ma alla fine risultava che [...] iniziavi a perdere dei minuti...minuti che alla fine dicevi, ma sì, pedalo e vaffanculo...invece di stare 5 minuti a chattare con uno che poi mi arriva un altro ordine che ci metto 5 minuti in meno vaffanculo, nell'insieme non valeva la pena, ma questo perché Glovo ragionava così [...] non l'avrei capito se non avessi fatto Deliveroo, perché con Glovo prendevi e andavi...quindi capire perché selezionare vuol dire che...etc., etc...non ci arrivavi con Glovo, perché per toglierti un ordine dovevi star lì 10 minuti...e quindi li prendevi tutti e vaffanculo...non è che non te lo toglievano, ma c'era una trafilata con la chat...che poi magari non rispondevano...ma era un meccanismo calcolato, no? Allungavano il tempo che ti serviva per toglierti l'ordine così tu imparavi poi a non chiedere più di toglierlo, perché dicevi vaffanculo perdo tempo a toglierlo...tanto vale che vado [...]”

(Intervista ad Antonio, 50, M)

Credo di non travisare il senso delle parole di Antonio sostituendo il termine abitudine con il concetto bourdieusiano di disposizione. Anzi, questo brano di intervista chiarisce esattamente cosa significa incorporare uno stimolo esterno e trasformarlo in una risorsa per l'agire pratico. Ciò evidenzia che l'agency materiale (Leonardi 2013) degli algoritmi non è né un orpello della pratica, né una struttura che la determina. Come abbiamo visto nei paragrafi precedenti – in primis, dai racconti di Dolores – i rider mettono in campo risorse proprie – un certo capitale sociale, ad esempio – per articolare a proprio favore lo stimolo offerto dalla tecnologia, realizzando una *de-inscrizione* (Akrich 1992; Latour 1992) dallo script programmato dall'app. Ma riconoscere la diversità di questi stimoli, la storia oggettivata nelle diverse piattaforme, offre elementi in più per comprendere in che modo questa

pratica lavorativa si stia differenziando internamente. Inoltre, ci consente di associare le piattaforme alle traiettorie di partecipazione dei fattorini all'interno di questo spazio occupazionale. Infatti, è opinione unanime fra i rider di Milano che passare da Glovo a Deliveroo costituisca un "vantaggio", un'"evoluzione", un "salto di qualità" – come abbiamo mostrato nel capitolo precedente, anche da un punto di vista retributivo. Fabrizio lo ha addirittura descritto come un "passaggio al professionismo" – a conferma dell'uso simbolico di questa categoria (Becker, 1970) – abbozzando una traiettoria di carriera all'interno della comunità di pratica, riconosciuta sia da parte di chi lavora per Deliveroo, che dei rider di Glovo e Uber Eats che ambirebbero a farlo, ma non vi riescono per ragioni strutturali – come nel caso dei rider con documenti di soggiorno di breve durata – o all'apparenza casuali.

3. Imparare a guidare. Ovvero, acquisire un senso del ritmo

"io e mio fratello ci scherzavamo...quando eravamo in pausa pranzo e ce ne andavamo tranquilli in bici...dicevamo "ma ti immagini a fare una consegna con questa velocità?" [...] cioè non è che devi andare come un pazzo, ma *un certo ritmo* devi averlo, sennò guarda che...non ce la fai...non ce la fai...io non corro, però comunque ho un ritmo costante per consegnare, che non è lo stesso ritmo di tempistica di quando sto guidando la bici per i cazzi miei..."

(Dolores, 33, F)

Paragonando l'esperienza di Dolores e di Ibrahim durante le ore ad alta domanda – l'idea di lavorare per il punteggio al confronto della metafora della "domanda forza" – abbiamo mostrato che i rider praticano una diversa "padronanza del tempo" (Wacquant 2002, p. 125) anche in ragione del capitale informazionale in loro possesso. Mentre Ibrahim mobilita il suo capitale corporeo per lavorare il più velocemente possibile, la disposizione a "lavorare per il punteggio" allude al lavoro cognitivo descritto da molti fattorini. Questo lavoro "di testa", come lo chiamano Dolores e Adnan, riguarda in primis una selezione attenta degli ordini, ma più in generale la capacità di ridurre al minimo i momenti morti che proliferano negli interstizi temporali fra un'attività lavorativa e l'altra. Il mio diario etnografico è ricco di occasioni in cui ho preso coscienza di piccole accortezze che potevano velocizzare il lavoro: dall'aprire lo zaino in attesa di ritirare l'ordine, a dove posizionare la catena della bici¹⁷⁸. Accorgimenti minuti che testimoniano il fatto di essere entrato "in quel meccanismo"¹⁷⁹,

¹⁷⁸ All'inizio tendevo ad avvolgere la catena sulla canna. Poi mi sono accorto che appendendola semplicemente sul manubrio, a penzolini, potevo risparmiare 7,8 secondi. D'altra parte, come ho illustrato nel terzo capitolo, Antonio aveva colto nella stessa catena a penzolini – e più in generale in quel tipo di catena, d'acciaio ma affatto indistruttibile – un segno della mia immaturità lavorativa, perché costituiva "un peso inutile".

¹⁷⁹ "Io guardo la tua bici e capisco che *non sei in quel meccanismo*": come il lettore ricorderà, erano state queste le parole con cui Antonio mi aveva tacciato di essere un rider inesperto, o meglio, "fuori-gioco" (Bourdieu, 2016, p.128).

di aver incorporato il “senso [di un] gioco” (Bourdieu 1980) che richiede di essere veloci e di risparmiare tempo:

“ho capito *i meccanismi del lavoro in bicicletta*, quindi dove parcheggiare la bici, se potevo entrare nei condomini, dove metterla fuori dai ristoranti...se legarla o meno...per risparmiare ogni consegna qualche minuto che magari a fine serata mi avrebbe portato a fare qualche consegna in più [...] ad esempio...io le prime volte legavo la bici ogni volta, quindi andavo di fronte al ristorante, la legavo, entravo, e poi la slegavo...stessa cosa quando arrivavo sotto casa di un cliente, cercavo un palo, la legavo e salivo su...col tempo ho imparato che quando arrivavo di fronte a un ristorante potevo evitare di legarla, quindi la mettevo sul cavalletto o appoggiata a un muro se si poteva, aspettavo lì a fianco, prendevo il cibo, e andavo...e risparmiavo non molto, un minuto...però a fine serata una consegna in più riuscivo a farmela magari...mentre ho continuato a legare la bici fuori dai condomini per diversi mesi, sapendo come funziona nelle grandi città che se non leghi una bici dopo poco sparisce...poi mi è capitato una sera che piovessse, e ho deciso di portarla dentro l'androne di un condominio, e ho iniziato a...lasciarla dentro se potevo, perché mi è capitato di trovare specie nelle prime ore della serata, verso le 6, le 7, portinai che mi dicevano che non potevo portare dentro la bici ma di legarla fuori...dipende da...dalle condizioni del meteo, se pioveva la mettevo dentro e me ne infischio, se no la lasciavo fuori e la legavo...se scendeva il cliente non la legavo, se era al primo piano la mettevo fra due auto nascoste e non la legavo...giusto per risparmiare quel minuto di tempo...”

(Intervista a Mario, 24, M)

Ovviamente, la velocità riguarda anche la guida, il fulcro di questa pratica lavorativa, finora rimasto piuttosto in ombra. È per via di un *ritmo* peculiare, come osservano Dolores e molti altri fattorini, che questo lavoro si differenzia da altre pratiche di mobilità urbana, come una semplice passeggiata in bici. Come accennavamo nel capitolo precedente, guidare è un lavoro corporeo, materiale e cognitivo.

3.1. Pensare, soprattutto

“*Devi guidare...devi pensare, soprattutto*. Una cosa che ho pensato paradossalmente durante le alleycat è che l'unico modo per arrivare in fondo è fermarti, ragionare su dove devi andare, dove ti conviene passare, qual è la strada più veloce, e/o quindi non *necessariamente la più sicura*...e pensare al giro che devi fare [...] E stesso vale per quando devi fare il rider. Devi pedalare relativamente forte, non occorre che tu vada fortissimo, in realtà...non è determinante. Ciò che in realtà fa la differenza è *la strada che scegli*. [...] guardi dove sei, guardi dov'è, ti immagini la strada...fai proprio il percorso, fast-forward moltiplicato 20, ok? Giro di qua, vado di là, qua c'è il marciapiede che non va bene, là c'è il pavé allora passo dall'altra parte, no? E ti costringe comunque a pensare al percorso che devi fare...di là ci sono i lavori, poi passi lì bello il rettilineo...lì fai la ciclabile, come dire...e ti immagini un po' il tuo percorso prima di averlo fatto, e poi lo realizzi nel migliore dei modi, finché non arrivi alla via vicino...però devi guardare dov'è il civico, ed esattamente dov'è che devi andare in consegna, più o meno arrivi nel raggio di 100 metri semplicemente a memoria, e questo anche senza conoscere bene i nomi delle strade ti aiuta ad avere un'idea della toponomastica della città...invece barriera all'ingresso, navigatore in inglese...e ne senti tanti quando sei di fronte ai ristoranti...navigatore in inglese che passo passo ti dice qui gira a destra, qui a sinistra, qui vai dritto...e questo ti dissocia completamente da quello che stai facendo, perché non impari un cazzo della città...e ti mette anche in pericolo”

(Intervista a Giovanni, 46, M)

Fino ad ora abbiamo fatto riferimento alla capacità di immaginare la città per illustrare il modo in cui si impara a suddividere lo spazio in aree di consegna qualitativamente diverse, e come ciò si riflette nelle logiche di selezione degli ordini. Il resoconto di Giovanni ne estende l'importanza alla pratica di guida, della quale enfatizza la dimensione cognitiva. Per guidare velocemente è fondamentale conoscere la città e, non a caso, molti intervistati hanno associato le competenze dei rider a quelle dei tassisti. In alternativa, i rider possono farsi guidare dal navigatore, con o senza il comando vocale. Seguendo la prospettiva teorica di Shove e colleghi (2012), la mappa digitale – in quanto materiale, ma anche in quanto deposito di conoscenza – può essere intesa come un fattore di estensione del recruitment di praticanti idonei a figure prive della conoscenza geografica necessaria per trasportare il cibo nello spazio urbano. Le mappe digitali amplificano lo spazio di possibilità degli agenti sociali, riducendo la soglia di competenze minime per diventare un partecipante periferico. Anche in questo caso, si commette tuttavia un errore se si assume che *tutti* siano ugualmente in grado di utilizzarle. Mi sono persuaso del contrario, non senza sorprese, poco dopo aver conosciuto Obi e gli altri rider del parchetto, molti dei quali mi hanno raccontato di aver faticato a lungo prima di riuscire a cogliere il senso della loro presenza sullo schermo. Prima cioè di comprendere, praticamente, la corrispondenza fra la propria posizione nello spazio fisico e il punto del cursore sulla mappa. Nel percorso di apprendimento di questo mestiere, Maps riveste due ruoli. In primo luogo, è qualcosa che bisogna imparare ad usare strategicamente. Nel mio diario di campo, ad esempio, ho annotato il momento in cui – non conoscendo la distribuzione e l'orientamento dei civici delle strade di Milano – ho scoperto che facendo caso alla posizione dell'icona del luogo di destinazione, potevo cogliere da che lato della strada si trovasse, evitando di attraversare gli incroci di grandi arterie per poi scoprire di essere finito dalla parte sbagliata. Ma soprattutto, come osserva Giovanni, Maps è qualcosa di cui bisogna *imparare a fare a meno*. Incorporare la geografia dello spazio urbano, da questo punto di vista, significa riappropriarsi delle competenze distribuite (Latour 1992) con l'agente materiale, e dispensarlo dal suo ruolo nella performance lavorativa. Non si tratta però di un trasferimento neutrale: fare a meno di Maps costituisce indiscutibilmente un fattore migliorativo dell'esperienza di lavoro, poiché consente di *pensare ai tracciati* e di risparmiare tempo. Ciò non significa incorporare una conoscenza astratta della città. Seguendo la fenomenologia del resoconto di Giovanni, pensare ai tracciati è un vedere la città in anticipo: è la scrittura di un copione da recitare. È una padronanza pratica dello spazio, in una doppia accezione dell'aggettivo. In primo luogo, è pratica perché il suo *senso* dipende da com'è organizzata la pratica in questione. Come osserva Giovanni, pensare alla strada da fare non vuol dire necessariamente pensare alla strada *più sicura*. Quella più sicura potrebbe essere troppo sveniente in termini di velocità che, come abbiamo visto, rappresenta uno dei principali requisiti prescritti – o reclutati, nei termini di Shove e colleghi (2012) – dalla pratica. La

mappa mentale che elaboro nell'episodio riportato sopra, quando finisco per consegnare un ordine ai margini dell'area attiva, esemplifica la mancanza di questo sapere pratico. Come il lettore ricorderà, ho paura di guidare nelle strade larghe della periferia di Milano, mentre ne sottovaluto la lunghezza che, per com'è organizzata e retribuita la pratica lavorativa, è un fattore di maggiore importanza. Essendo fuori "dal meccanismo" del lavoro, esibisco il senso pratico del ciclista della domenica, che fa percorsi piuttosto routinari, senza eccessiva fretta, usando la bici in alternativa ai trasporti pubblici per raggiungere luoghi familiari. In secondo luogo, si tratta di una conoscenza pratica nell'accezione bourdieusiana di "logica economica o povera di un controllo logico" (Bourdieu, 2016, 134) perché, al di là della sua dimensione cognitiva, è priva di uno sforzo di teorizzazione. Diversamente dalla conoscenza teorica della toponomastica, che lo stesso Giovanni dichiara di non possedere, questa padronanza pratica dello spazio è controllata da "principi [...] comodi, cioè facilmente controllati, [e] presuppone il sacrificio del rigore al beneficio della semplicità" (ibid.). Riprendendo la lunga nota auto-etnografica del secondo paragrafo del capitolo precedente, si può notare che pensare al tracciato è ciò che faccio io stesso nell'attesa di ritirare l'ordine. Anche senza conoscere precisamente il civico di destinazione, elaborare approssimativamente il tracciato da percorrere durante le attese comporta un considerevole risparmio di tempo. Come osserva Claudio, è una conoscenza fondamentale per essere veloci, senza guidare troppo velocemente:

"non si va forte a Milano, solo un coglione va forte a Milano...non è che andando più forte fai più soldi, rischi di andare più facilmente all'ospedale, non di fare più soldi...tu puoi andare a 100 all'ora, io vado a 50 e arrivo prima io [...] contano le strade...le malizie...le furbizie...ci sono strade...qua c'è il semaforo per dire, no? Però se tu giri a destra e poi a sinistra fai uno sgamo...per dire tu da là...arrivando da lì [Claudio indica Via De Amicis], se giri a destra per andare ad All Wild West che c'era prima passi da lì e non ti tocca fermarti a sto semaforo, non ti tocca passare di qua dove i vigili potrebbero romperti le palle...sai delle scorciatoie [...] Quanto sarà, 700 metri? Figurati...hai capito? Da 1 km e 9...capisci quanto risparmi? Non sembra, ma 3 minuti qua, 4 minuti là...5 minuti là, in un'ora faccio un ordine in più. Se tu ne fai 3 io ne faccio 5"

(Intervista a Claudio, 43, M)

Le "malizie" evocate da Claudio e Giovanni alludono a un preciso senso del gioco, e non è un caso che siano proprio loro due a rimarcare l'importanza. In passato hanno fatto entrambi esperienze affini al lavoro del rider. Giovanni, che lavora con una bici da corsa con gli attacchi ai piedi, ha bazzicato con i bike messenger di Milano e ha partecipato a diverse alleycat, le gare clandestine in bici a cui l'etnografia di Kidder dedica ampio spazio (2017)¹⁸⁰. Davide ha un trascorso da pony express, un altro mestiere antesignano dei rider, organizzato non diversamente dal lavoro dei bike

¹⁸⁰ Le alleycat sono una sorta di caccia al tesoro il cui scopo è quello di raggiungere una meta nascosta della città, tappa dopo tappa. Kidder ne ha messo in luce la dimensione rituale e il potenziale di socializzazione alla sottocultura messenger.

messenger, salvo per il fatto di essere svolto in moto. Entrambi, evidentemente, mostrano non solo una padronanza pratica della città, ma anche una disposizione a guidare velocemente nel traffico, appresa nel corso di queste esperienze passate. A far da contraltare al resoconto di Giovanni e Claudio, e ad enfatizzare che il loro senso pratico deriva da un insieme di disposizioni apprese che non hanno nulla di naturale, riporto un altro stralcio dell'intervista con Amadou, che rappresenta un caso limite opposto.

“you know, Milan is a very big city...and you need to learn how to drive...if you don't want to finish in some kind of accidents or to stop and you know...the traffic lights and...there was a day when I did not stop at a traffic light and I hit a car...so that is part of learning...you need to learn that when the traffic light tell you to wait...and another one is coming toward you...that one is green...so you have to wait because if you don't wait it would be a clash...that's like driving...when you are driving a bicycle is like driving a car, so it's just learning how to drive [...] *normally we have traffic lights but they don't very function as here in Europe*...there are some roads where you drive bicycle and you just ignore traffic lights there, some people just tell you this is a road for the car, not for the bicycle...”

(Intervista ad Amadou, 30, M)

Contrariamente all'esperienza di Giovanni e Claudio, Amadou esprime una totale estraneità al traffico urbano, esemplificata dalla difficoltà di riconoscere un codice culturale apparentemente universale come il semaforo, e quindi di considerarlo propriamente come un ostacolo nell'elaborazione della sua mappa mentale. Ciò che Amadou non riesce a cogliere, per ragioni culturali, sono le conseguenze pratiche legate all'infrangere un semaforo rosso in bici. Non riconoscendo uno stimolo – il semaforo – fondamentale per il gioco – la pratica di guida – non riesce ad anticiparne correttamente lo sviluppo futuro (Bourdieu, 2016), e ne fa tragicamente esperienza. A conferma della difficile coniugazione fra velocità e sicurezza, l'estraneità di Amadou ai ritmi e alle norme del traffico urbano si traduce nell'elaborazione di percorsi non soltanto più lenti, ma anche meno sicuri rispetto a quelli di Giovanni e di Claudio.

Il tema della sicurezza sul lavoro, evocato più volte nel corso della trattazione, occupa da sempre un ruolo di primo piano nelle rivendicazioni di sindacati e collettivi. Quello del rider è sovente rappresentato come un lavoro pericoloso e poco tutelato, anche a seguito dell'estensione dell'obbligo assicurativo dell'INAIL per i fattorini, nel febbraio 2020¹⁸¹. Mettendo tra parentesi le considerazioni di carattere giuslavoristico in merito (De Stefano 2016), nel prossimo paragrafo intendo affrontare questo tema da una prospettiva eminentemente culturale, coerentemente con l'approccio teorico

¹⁸¹ <https://www.inail.it/cs/internet/comunicazione/news-ed-eventi/news/news-obbligo-assicurativo-rider-2020.html>

seguito finora¹⁸².

3.2. Praticare sicurezza alla guida

Da qualche giorno, Glovo ha iniziato a distribuire mascherine in alcuni ristoranti della città, in particolare nei McDonald's di Porta Ticinese e di Piazzale Loreto. Fra i rider della piazzetta se ne parla con scarso interesse, più per l'estetica della mascherina – nera, con il marchio in verde, che molti sembrano apprezzare – che per l'iniziativa aziendale a tutela della sicurezza dei lavoratori, alla quale non crede davvero nessuno. A proposito, Dolores ironicamente ricorda alcune iniziative organizzate da Glovo in passato, alle quali aveva partecipato anche un'associazione italiana di ciclismo. E Andrea, che come al solito indossa i panni del rider saggio commenta: "sicurezza...questi intendono la sicurezza come il seguire il codice della strada, mi fanno ridere...come se fossi una persona normale...lo sanno benissimo che non posso sempre seguire il codice della strada, perché se ogni consegna allungo di mezzo km, su 100 consegne sono una cifra di km...e sono soldi in meno, capito? Qua la sicurezza non è andare sul marciapiedi o no. *Il marciapiedi devi anche saperlo usare*. Io sono cascato una volta, perché mi hanno tamponato...Certo che se sei nero, hai una bici nera, e vai senza luci, dimmi te...Ma tu associazione ciclisti italiani non mi puoi venire a dire "oh, non andare sul marciapiede, vai piano, vai tranquillo, non andare contromano". Come se mi stessi facendo una passeggiata sulla riviera, oh sto lavorando eh."

(Nota di campo, 22/6/2020)

In questo brano tratto dal mio diario etnografico, Andrea giudica con sarcasmo le iniziative in materia di sicurezza sul lavoro messe in piedi da Glovo. Da quando le piattaforme hanno rimosso anche l'iniziale (breve) formazione in strada, l'apprendistato sulla sicurezza dei nuovi rider è circoscritto a poche indicazioni di base raccolte nel video introduttivo che ricevono in fase di registrazione, e che si riferiscono genericamente al rispetto del codice della strada.

¹⁸² Voglio inoltre sottolineare che il tema della sicurezza e delle competenze ad essa associate è emerso con forza durante la ricerca sul campo, mentre non era stato identificato in fase di disegno.



FIGURA 30 FERMOIMMAGINE DEL VIDEO DI FORMAZIONE DI UBER EATS, PRODOTTO IN DATA 3 FEBBRAIO 2020

Al contrario di quanto si legge in questo fermoimmagine estratto dal video di Uber Eats, la sicurezza sul lavoro è un tema marginale nell'organizzazione aziendale delle piattaforme di food-delivery. Un dato coerente con l'inesistenza di un curriculum di apprendimento, a sua volta congruente con il quadro normativo che scarica sui rider rischi e responsabilità d'impresa (De Stefano 2016).

Diversamente dagli approcci tecnici allo studio dei rischi industriali, focalizzati maggiormente sugli esiti di eventi pericolosi, gli approcci culturali si concentrano sulle loro precondizioni sociali e culturali, intendendo la sicurezza sul lavoro come “una competenza sociale, che si realizza nell'interazione fra individui, organizzazioni ed ambiente istituzionale” (Gherardi et al. 1997, enfasi aggiunta). L'elemento peculiare di questa prospettiva, che ne giustifica la collocazione in questa parte della trattazione, è l'idea di sicurezza quale “sapere di tipo culturale che assume la forma di pratica” (Gherardi & Nicolini 2001, p. 6). Da questo punto di vista, la sicurezza è innanzitutto una forma di conoscenza, un qualcosa che si apprende “come stile dello stare a lavoro” (ibid.). Nello specifico, è un sapere tacito ed eminentemente pratico, che non si riduce all'insieme di precetti astratti – come le norme di condotta elencate nel video di Uber o nella formazione di Glovo – ma consiste più in generale nella capacità di riconoscere ciò che è pericoloso (ibid., p.7).

Anche in questo caso, l'aggettivo pratico identifica innanzitutto un sapere riferito alla pratica. L'ipocrisia di cui Andrea taccia la cultura della sicurezza promossa dalle iniziative di Glovo è da ricondurre all'incompatibilità fra il rispetto del codice della strada e il modo in cui il lavoro è organizzato e retribuito. “Non si può sempre seguire il codice della strada” perché il management algoritmico e il sistema a cottimo inducono ad infrangerlo per velocizzare il lavoro. È per questo motivo che il senso della sicurezza di un rider non può essere paragonato a quello di un normale ciclista. L'uso dei marciapiedi ne è un esempio emblematico. In una fase iniziale del mio

apprendistato, il marciapiede rappresentava principalmente un riparo dalla strada. Soprattutto di notte, e nelle ampie arterie periferiche della città, utilizzavo i marciapiedi per proteggermi dalla pericolosità del traffico, come faccio abitualmente quando mi muovo in bici, per così dire, in borghese. Col proseguo dell'esperienza, ho annotato invece un uso strategico dei marciapiedi, anche di quelli più stretti, orientato più a risparmiare tempo – ad esempio, per percorrere velocemente le strade contro mano – che a proteggermi. Questa risignificazione della materialità riguarda più in generale tutti gli elementi dell'arredo urbano e del traffico che entrano a far parte dell'esperienza di guida dei fattorini. Così come i pedoni rappresentano degli *outsiders*, poiché ostacolano il transito dei rider sui marciapiedi, auto e mezzi pubblici possono diventare delle risorse da sfruttare come scudo per infrangere il codice della strada in sicurezza:

Sto seguendo Giovanni in consegna, uno shadowing improvvisato perché stasera non ho ore di lavoro. Lui va fortissimo e faccio davvero fatica a stargli dietro senza correre rischi. [...] Abbiamo appena imboccato corso Sempione, poco prima dell'incrocio con via Procaccini. Davanti a noi ci sono un autobus e un'auto che si avvicinano all'incrocio, con il semaforo che è già arancione. Giovanni dalla destra della carreggiata si sposta a sinistra in un attimo, passando nello spazio che si è formato fra l'auto che sta rallentando e l'autobus che per metà occupa già l'incrocio. Affianca la coda dell'autobus sul lato sinistro, che lo protegge dalle macchine in arrivo col verde da via Procaccini mentre lui svolta a sinistra. In 5 secondi ha attraversato corso Sempione. Io sono ancora dietro l'auto in fila al semaforo, dall'altro lato della strada. Lo guardo e gli urlo: “ma come cazzo hai fatto?”

(Nota di campo, 27/6/2020)

Quando lo raggiungo dall'altro lato della strada, dove mi attende pazientemente perché sa che il ristorante è “uno di quelli che fa aspettare”, Giovanni liquida il mio stupore osservando semplicemente che: “primo, devi sapere dove va l'autobus; secondo, devi imparare a riempire gli spazi”. Due *insegnamenti a vedere* (Gherardi & Nicolini 2001, p. 8), particolarmente difficili da incorporare. Il primo ha a che fare con la capacità di mobilitare nella performance le cosiddette “border resources” (Brown & Duguid 1994), aspetti della materialità a cui una particolare (sotto)comunità di pratica attribuisce un significato sociale specifico. L'autobus rappresenta uno scudo per il rider che ha imparato a riconoscerli una risorsa per guidare in modo più veloce e sicuro, mentre resta probabilmente solo un autobus per chi, come me, non è altrettanto sensibile. Il secondo precetto di Giovanni, riempire gli spazi, esprime tutta l'ineffabilità di un senso pratico che “si può praticare, ma non si può insegnare” (Gherardi & Nicolini 2001, p. 6). È un'approssimazione della capacità di *anticipare* lo sviluppo futuro del gioco, che si concretizza nella padronanza del tempo della pratica, ma anche del materiale con cui la si esegue, la bici. Per riempire gli spazi non bisogna soltanto vederli in anticipo, ma anche percorrerli al tempo giusto e sapere quando frenare: competenze tacite, che riguardano la relazione dei rider con la materialità della pratica lavorativa. È altresì vero,

come osservano Gherardi e Nicolini (ibid.) in una ricerca sull'apprendimento della sicurezza in edilizia, che “la competenza del pericoloso” non si apprende totalmente ex novo, poiché si appoggia ad altri saperi e pratiche incorporati nella vita quotidiana. La capacità di “etichettare il pericoloso” durante la guida, ad esempio, richiede di essere *sensibili* (Strati 1999) ad alcuni stimoli materiali – la freccia dell'autobus, una buca in strada – che spesso siamo in grado di riconoscere pur non essendo stati socializzati alla pratica specifica. D'altra parte, l'estraneità di Amadou ai semafori riportata nell'episodio di prima induce a relativizzare la parvenza di senso comune di queste forme di conoscenza, a trattarle piuttosto come l'esito dell'incorporazione di una cultura specifica che, vista l'interculturalità di questa comunità occupazionale, non va considerata come un dato-per-scontato. Lo stupore con cui Alberto commenta l'*insensibilità* di alcuni rider stranieri a certi stimoli esterni è piuttosto indicativo:

“Nel momento del bisogno hai bisogno di frenare, devi frenare! Non è che puoi sempre sperare di buttare giù il piede e frenare così, cioè...devi...devi avere una...devi mantenere il tuo mezzo di lavoro in grado di fermarti, cioè...quando stai andando a sbattere, di poter frenare...oppure se hai le ruote tutte lisce...non ti conviene perché poi piove, e la bici non tiene [...] e poi la maggior parte dei rider guidano a destra come se fossimo in Pakistan o in Inghilterra, ma perché? [...] cioè, non hanno l'educazione civica, perché non hanno mai fatto una sorta di...anche percorsi di educazione civica...cioè passa la signora? Passa prima la signora e poi passi tu...fa niente se devi frenare, perché comunque ha diritto a passare prima la signora...soprattutto sul marciapiede. Oppure...tu devi andare lì a consegnare dritto [indicando via Piero della Francesca]...lo sai che dal lato sinistro, tu non vedi cosa c'è sul lato sinistro...quindi tu non puoi arrivare a cannone, perché se un altro fa lo stesso ragionamento e non ti vede poi vi scontrate, cioè...*non ha senso*...io li vedo proprio che...tanti...non hanno proprio la cognizione di quello che stanno facendo...e mettono a rischio la sicurezza della gente...[...] cioè su tutti i marciapiedi, hanno tutta la precedenza i pedoni...anche su via Paolo Sarpi, per esempio...però con buon senso e andando piano...puoi passare...cioè nessuno ti dice niente...se vai a una velocità controllabile e comunque non metti a rischio la gente, cioè, che esci dai palazzi [...] cioè, se io passo davanti a quel portone lì, per esempio, indipendentemente che sia aperto o chiuso, ci passo almeno a un metro, se posso...perché? Perché può uscire qualcuno in quel momento...è *buon senso*, facciamo così...alcune persone, purtroppo, non hanno buon senso...ed è per questo che secondo me *non sono adatti a fare questo tipo di lavoro*...perché è sempre *un fattore di buon senso* e di educazione civica...poi è sempre la mia opinione ovviamente, però *a rigor di logica* io dico: vedo un cancello automatico che si apre? Ci passerò magari, ma ci passo di fianco...perché? Perché il cancello automatico indica una macchina che o sta entrando o sta uscendo...sicuramente una macchina entra o esce da lì...in quel momento...ed è per la tua sicurezza in primis che non ci passi”

(Intervista ad Alberto, 36, M)

Il carattere interculturale di questa comunità occupazionale (i rider che guidano a destra come fossimo in Pakistan sono ragionevolmente rider pakistani) esacerba le criticità di una cultura della sicurezza carente sul piano organizzativo. Oltre a verbalizzare il sapere tacito legato al praticare la sicurezza sul lavoro, Alberto descrive la pratica di fattorini come Amadou come un modo di lavorare “senza

senso” o privo di un “rigore logico”¹⁸³. Questa descrizione ha anche un valore normativo, proietta una rappresentazione esemplare del modo *corretto* di fare questo mestiere e delle competenze necessarie per farlo, in base alla quale i rider vengono classificati come adatti (legittimi, dal punto di vista wengeriano) o meno.

Infine, come abbiamo accennato poc’anzi, fondamentale per l’apprendimento della sicurezza¹⁸⁴ è la padronanza del proprio mezzo di lavoro. A parte eccezioni come Giovanni e Claudio, difficilmente i rider di Milano vantano un retroterra esperienziale affine a questa pratica lavorativa¹⁸⁵. Non mi riferisco solo ai casi limite, come quello di Amadou e di molti rider del parco della stazione di Porta Garibaldi. Più in generale, mi riferisco a chi *sa* guidare una bici, ma *non sa* guidarla velocemente, nel traffico urbano, e deve imparare a farlo attraverso l’esperienza:

“io ho iniziato con una bici senza marce [...] all’inizio ti trattiene, andavo molto piano, sai cercavo di gestirmi...sai, ero molto paurosa, adesso...cioè, infatti si vede nei tempi di consegna...sono più, più...più sciolta perché...con questa bicicletta, è da quasi un anno che la guido, ora la conosco come le mie mani, so come frenare, quando frenare e quando non frenare...quando posso passare col rosso e quando no...cose che prima non facevo proprio...sono più sciolta quando guido, prima ero più paurosa...ero più trattenuta e...mi mettevo a fare una consegna tipo il doppio di quanto ci metto adesso, *non è perché vado più veloce ma perché vado più sicura* [...] *adesso sono più sicura, prima ero sai, più attenta*...cioè nel senso, non lo so, tipo quando un bambino inizia a camminare, all’inizio sai va piano, ma poi camminando impara e inizia a correre...per la bici è uguale...io te l’ho detto è da quando avevo 13 anni che non salivo sulla bici...[...] ho meno paura ad andare in bici...cioè mi sento...non ho paura come all’inizio, il primo giorno ero terrorizzata, quando sono salita sulla bici dopo 20 anni quasi...niente, cioè...cose semplici, come fare una curva, come sorpassare un altro, poi a 13 anni...non sono mai andata in bici per strada andavo solo nel mio cortile...quindi è una cosa che ho imparato lavorando con la bici perché all’inizio non la sapevo fare proprio”

(Intervista a Dolores, 33, F)

Dolores allude a una sicurezza di cui si fa esperienza, di carattere emotivo più che cognitivo (“non ho paura come all’inizio”). Nel suo racconto, la percezione di sicurezza aumenta al crescere della padronanza della bici (“ora la conosco come le mie mani”). Inoltre, è particolarmente interessante la distinzione fra sicurezza e attenzione. Quest’ultima sembra riferirsi non tanto all’importanza di essere in controllo della guida, quanto al graduale disconoscimento (Bourdieu 2001) della tecnica del corpo (Mauss 1936) che viene gradualmente appresa: nascosta nella memoria del corpo, la tecnica di guida

¹⁸³ Da questo punto di vista, la descrizione di Alberto esprime quello che Bourdieu definisce un “effetto di teorizzazione [...] [che] fa apparire, in negativo, certe proprietà della logica della pratica che sfuggono per definizione alla comprensione teorica” (ibid. 134). In altri termini, Alberto chiede alla pratica dei rider pakistani “più logica di quanta possa darne” (Bourdieu 2016, p.134)

¹⁸⁴ Così come della velocità sul lavoro. Come si avrà avuto modo di capire, sicurezza e velocità sono due tratti interdipendenti della pratica di guida, distinguibili solo per finalità analitiche.

¹⁸⁵ La categorizzazione dei rider come lavoratori indistinti e “privi di cultura”, proiettata dai bike messenger, poggia proprio sul riconoscimento di una scarsa cultura della bici

non richiede più un'*attenzione* esplicita. Il brano di Dolores rappresenta un ulteriore esempio del processo di incorporazione della conoscenza pratica di questo lavoro, dove il corpo è preso in esame come strumento di apprendimento e come deposito di memoria. Nel prossimo paragrafo cercherò di focalizzarmi sul corpo in quanto oggetto, illustrando i vari modi in cui i rider lavorano *sul* proprio corpo, per preservarlo e per valorizzarlo.

3.3.Lavorare *sul* corpo (e sui i materiali)

[...] un rider una volta mi ha detto, così chiacchierando: “diventa bello quando sei allenato” [...] è vero. All’inizio è dura, certo, perché...è un modo di lavorare a cui non siamo abituati, ma nel momento in cui il corpo prende memoria di questo movimento, di questo andare...”

(Intervista a Chiara, 60, F)

L'apprendimento di questo mestiere ha una dimensione inerentemente corporea, poiché il corpo è direttamente investito nella pratica lavorativa. Come osserva Chiara, c'è bisogno di essere sufficientemente allenati per consegnare cibo in bici per ore, nel traffico, quasi tutti i giorni, con qualsiasi condizione atmosferica. Non solo perché altrimenti il lavoro diventa “brutto”¹⁸⁶, come dice lei, ma anche perché può diventare insostenibile e ancora più pericoloso. Guidare nel traffico urbano non è solo più difficile e rischioso che farlo altrove, ma è anche più dispendioso di energie perché, come osserva Giovanni, “in città sono rilanci continui, e i km pesano di più”. È lo sforzo corporeo legato al mantenimento di un certo ritmo, menzionato all'inizio di questo paragrafo. Per sostenere questo sforzo, i rider mettono in campo una serie di “tecniche del corpo riflessive”, concetto con il quale Nick Crossley (2005) indica i modi in cui le persone operano sul proprio corpo per trasformarlo e mantenerlo in un certo stato. Ciò che distingue questo tipo di azioni dal concetto più esteso di tecniche del corpo è un maggior grado di intenzionalità e uno scopo prefissato. Molti rider, ad esempio, individuano nella cura dell'alimentazione – soprattutto nella sua dimensione quantitativa – e nel riposo tecniche cruciali per il mantenimento del proprio capitale corporeo. Come ogni pratica sociale, infatti, anche quelle svolte riflessivamente sul proprio corpo (antropopoietiche, come le

¹⁸⁶ Fra i rider intervistati, Chiara è sicuramente quella che proietta la rappresentazione del lavoro più estetizzante, esemplificata dalla valorizzazione di eventi come la pioggia – “sotto l'acqua, [...] per me era un piacere assoluto...io provavo su di me le cose...l'acqua...” – o le attese – “fuori dai ristoranti succedevano delle cose belle” – che per un rider non hanno nulla di romantico. Questa disposizione all'estetizzazione è coerente con la sua traiettoria sociale – Chiara è un'artista visiva – e con la sua traiettoria di partecipazione alla pratica – ha iniziato a fare la rider per “cercare la bellezza in un ambiente di lavoro che è socialmente lontanissimo da questi aspetti” – ma, come vedremo nel prossimo capitolo, è decisamente marginale rispetto all'apparato disposizionale prescritto dalla pratica

definisce Remotti (2013)) si differenziano fra gli agenti sociali. Oltre che per ragioni culturali e biologiche, ciò dipende più in generale dalla posizione degli agenti nello spazio sociale. Si pensi, ad esempio, a quanto sia più problematico riposare in modo adeguato per i rider che risiedono fuori Milano, costretti a trascorrere tutta la giornata nello spazio pubblico, e a rincasare molto tardi.

Un altro aspetto decisivo della gestione delle energie fisiche riguarda il rapporto con il mezzo di lavoro. Oltre che per guidare velocemente e in sicurezza, la padronanza del mezzo di lavoro serve anche ad ottimizzare lo sforzo fisico durante la guida. Un rider particolarmente attento a questi aspetti è Antonio, lo stesso che mi aveva descritto come un novizio guardando la mia bici ingiustificatamente colma di pesi inutili – la catena appesa al manubrio, il carter. In diversi frangenti dell'intervista, Antonio illustra dettagliatamente come ha modificato il suo modo di guidare per preservare il suo capitale corporeo:

“il manubrio un po' più basso cambia...come quello della mia Bianchi...e tu dici ma cosa cambia? Eh, se vai in bici lo capisci...quello cambia tutto il movimento della parte di sopra del corpo, cioè cambia da così a così...così tiri...se tu ti metti e tiri delle leve, le tiri così...non così...come tirare i pugni, li tiri in una posizione che non è proprio così ma neanche così...è la stessa cosa, cioè la forza che fai con le braccia, muovendoti con le spalle ti fa...ti fa usare meglio i muscoli del tuo corpo per muoverti in bicicletta...uno dice pedali con le gambe? No, se pedali con le gambe vai piano e dopo due ore c'hai le gambe che sono due pezzi di legno e non riesci a stare neanche in piedi perché ti fanno male [...] usandola tanto poi dopo cazzo dici “sono stanco”, e da lì inizi a pensarci, per forza...a come metterti sulla sella, il manubrio, *per riuscire a sfruttare i muscoli del tuo corpo*...sennò lavori solo con questi [toccandosi i quadricipiti], e con questi [toccandosi i polpacci]. E poi non riesci...non riesci, non riesci a mantenere un ritmo anche perché la gamba va subito in acido lattico e ciao...”

(Intervista ad Antonio, 50, M)

Qui Antonio illustra il modo in cui ha ottimizzato lo sforzo muscolare, facendo lavorare anche la parte superiore del suo corpo, intuitivamente meno associabile alla guida di una bici. Ma per farlo non agisce solo sul corpo. Opera in primis sulla materialità, sul suo mezzo di lavoro, che intende come una precondizione a trasformare i movimenti del corpo e, conseguentemente, lo sforzo necessario per compierli. *Riflette* sul modo giusto di posizionarsi in sella, riduce al minimo il peso complessivo della bici, abbassa il manubrio più o meno all'altezza della sella per tirare di più con le braccia:

“non fai solo che spingi, ma anche che tiri...e migliori ancora il rendimento...cioè non è che migliori il rendimento, *riduci lo sforzo, perché il punto è che io ho sviluppato sta roba qua perché dovevo ridurre lo sforzo*...non perché dovevo andare a 5 allora in più...ma dovevo andare in un certo modo per fare le consegne, riducendo lo sforzo. Infatti, all'inizio non ero allenato, ma anche non sapevo andare in giro in bicicletta...andare in bici bene è una cosa che si impara. E soprattutto...dopo che hai fatto 80 km un giorno, il giorno dopo non ti alzi neanche dal letto...per questo io avevo bisogno di capire come ridurre il mio sforzo, e ho sviluppato un po' queste cose...”

(Intervista ad Antonio, 50, M)

Durante una sessione di shadowing con Antonio, ci ritrovammo dietro ad un rider di colore, evidentemente molto forte da un punto di vista fisico e con una bici sgangherata¹⁸⁷. Esibendo la sua attitudine a “teorizzare la pratica” che in piazzetta gli è valso il soprannome di Professore, Antonio mi fece notare come il rider tendesse a spingere sui pedali con i talloni, invece che con l’avampiede. E aggiunse: “lo salva che ha il corpo che ha, se io pedalo così dopo due ore non mi muovo più”. La tecnica riflessiva di Antonio, dunque, non ha lo scopo di aumentare il suo rendimento in termini di velocità o di tempo, ma risponde alla necessità di ridurre lo sforzo fisico che gli impedirebbe di lavorare tanto e con continuità. Può quindi essere inteso come uno sforzo per *convertire* il proprio capitale corporeo – piuttosto limitato – in un capitale informazionale incorporato, connesso al (saper) andare in bici. Questa fungibilità fra capitale corporeo e informazionale, d’altra parte, era già emersa discutendo l’idea di “lavorare per il punteggio”, che Dolores – in un altro frangente dell’intervista – ha descritto come il lavoro cognitivo necessario per sopperire ad un corpo “meno forte” rispetto a quello maschile. D’altra parte, ciò non riguarda solo la dimensione incorporata del capitale informazionale, ma anche quella oggettivata, come risulta evidente nel passaggio da una bici muscolare a un motoveicolo o ad una e-bike, a cui è infine giunto lo stesso Antonio:

“e alla fine ho finito per comprare l’ebike...ed è anche una questione fisiologica, perché comunque così puoi continuare a lavorare 7 ore al giorno, a 50 anni, prima o poi l’accusi...ma sai quanto mi divertivo prima...Con le ebike invece...tu hai dei rapporti...tipo ecotour, sport, turbo...come a dire, cammina con 2 gambe, 3 gambe, 4 gambe. È chiaro che con 4 gambe, cosa me ne frega di usare le spalle? Capisci? Sì, va bene...tanto c’è il motore”

(Intervista ad Antonio, 50, M)

Il riconoscimento del limite biologico inscritto nel suo corpo è ciò che spinge Antonio a investire in una bici elettrica. Una bici che “cammina con 4 gambe” è una raffigurazione lampante della convertibilità di capitali diversi e, più in generale, dell’intreccio fra agency materiale e sociale nella performance della pratica. Nel passaggio alla bici elettrica, Antonio converte il proprio capitale corporeo in capitale informazionale oggettivato, ed elidendo il limite biologico inscritto nel suo corpo¹⁸⁸ ne accresce anche il volume. Come osserva ancor più chiaramente Alberto: “con l’e-bike non

¹⁸⁷ Due tratti caratteristici di questo idealtipo di rider

¹⁸⁸ Una chiave di lettura utile in tal senso è la distinzione fra corporeality e embodiment elaborata da Gilleard e Higgs (2000, 2013) nell’ambito degli aging studies. Il concetto di corporalità, in particolare, si riferisce ai “cambiamenti corporei relativamente non mediati che avvengono nell’arco della vita individuale” (Gilleard & Higgs 2013, p. ix). Esprime dunque la dimensione vincolante dell’invecchiamento biologico, che nel caso di Antonio è rappresentata dalla difficoltà di recuperare le energie fisiche in breve tempo

fai fatica praticamente [...] tu pedali e...non hai...non hai limiti...limiti...particolarmente fisici...ti puoi fare il ponte di via Farini 50 volte al giorno”.

Bisogna anche osservare che l’investimento nel proprio capitale corporeo – sia qualora inteso come investimento diretto sul corpo, che come conversione in una forma di capitale vicaria – dipende anche dalle altre forme di capitale in suo possesso, e dal grado di coinvolgimento e di identificazione nella professione. Da un lato, chi arriva con un capitale corporeo limitato – vuoi per ragioni d’età, di genere o semplicemente di scarso allenamento – proverà a sopperirvi altrimenti con le altre risorse a sua disposizione: investire in un mezzo di lavoro più performante richiede in primis il capitale economico necessario per acquistarlo, e in secondo luogo le conoscenze specifiche per sceglierlo e per mantenerlo in buone condizioni. D’altro canto, i limiti iscritti nel proprio corpo vengono sfidati diversamente da rider con un diverso grado di coinvolgimento nella pratica. Con ciò mi riferisco in primis al mero coinvolgimento temporale: ovvero, a quanto si lavora (part time, full time, etc) settimanalmente, fattore legato a sua volta al grado di dipendenza economica da questo lavoro. Valentino, ad esempio, riconosce di aver “fatto esperienza del suo limite” e di avervi adattato conseguentemente la sua pratica, piuttosto che sfidarlo, perché reputa sufficiente il reddito che riesce ad ottenere lavorando solo 20 ore alla settimana:

“diciamo che ho provato, ho fatto esperienza di qual è il mio limite, ho capito anche perché...persone che fanno 40, 45 ore usano bici elettriche, perché diversamente non ce la farebbero, e ho capito che per me...per una serie di cose, per il guadagno, per il fisico etc. mi bastano 20 ore a settimana...”

(Intervista a Lorenzo, 24, M)

In modo speculare, Lorenzo descrive la differenza fra un impegno part-time o full-time in termini di un maggiore o minore investimento sul proprio capitale corporeo e/o sul capitale oggettivato vicario:

“Se parliamo di lavoro a tempo pieno, là ti dico...secondo me devi avere delle caratteristiche particolari...perché reggersi più di 14 ore in bici...è veramente pesante e stressante. Perché devi avere una resistenza fisica non indifferente, e soprattutto forza di volontà...farsi 13 ore in bici...io quel periodo che ti dicevo che mi sono fatto 1400 euro in due mesi...avevo una forza di volontà indotta dal fatto che volevo il computer, ma era veramente una cosa allucinante...ed erano 7 ore, distaccate, 3 da mezzogiorno alle 3, poi tornavo a casa e riprendevo la sera...5 giorni su 7. Mentre uno che lo fa dalle 9 di mattina alle 11 di sera...devi avere 2 palle così, e devi avere una grande forza di volontà. Cioè io sfido chiunque a farsi ogni giorno, tutti i giorni della settimana, 14 ore in giro in bici...su quello ti dico sì, devi avere delle competenze, e anche una bici elettrica magari. [...] ci sono persone che con questo lavoro guadagnano 3000 euro al mese [...] però prima devi avere quella bici, che costa un sacco di soldi, sono 2mila euro, 1500 euro”

(Intervista a Lorenzo, 24, M)

D’altra parte, la sola valutazione di quanto si lavora settimanalmente non spiega del tutto il grado di

coinvolgimento nel lavoro. Seppur da una posizione privilegiata dello spazio sociale dell'occupazione, Valentino e Lorenzo mostrano entrambi un alto grado di identificazione professionale, rispetto a come loro stessi ne definiscono i canoni e la riproducono. Come vedremo nel prossimo capitolo, entrambi si identificano in un profilo idealtipico di rider part-time "a lungo termine": la loro partecipazione è limitata a "quanto basta" per rispondere ad un'urgenza immediata circoscritta, ma si proietta su un orizzonte futuro piuttosto esteso. E infatti, sebbene non abbiano bisogno come Antonio di una bici con cui "continuare a lavorare 7 ore al giorno, a 50 anni", hanno altresì investito in un mezzo di lavoro che gli consenta di (continuare a) lavorare *nei limiti del loro possibile*. Parimenti, anche l'anzianità lavorativa sembra spiegare soltanto in parte un investimento migliorativo¹⁸⁹ nei mezzi di lavoro. I dati del questionario mostrano che un mese di anzianità lavorativa in più aumenta la probabilità di cambiare il mezzo di lavoro soltanto dell'2% ($p < 0,01$)¹⁹⁰, una differenza che possiamo considerare minima. Da quanto tempo si lavora non equivale necessariamente a *quanto a lungo* lo si intende fare, né quanto ci si *identifica* nella professione.

Alla luce di quanto osservato finora, l'investimento nei mezzi di lavoro può essere inteso come un indice di carriera interna alla pratica, al pari di come abbiamo interpretato in precedenza il passaggio a Deliveroo o a Just Eat. Come la disposizione a selezionare gli ordini, che poggia un capitale informazionale incorporato distintivo, anche l'investimento nei mezzi di lavoro sembra assicurare rendite economiche diseguali. Dal seguente grafico, ad esempio, si può apprezzare una netta differenza fra il reddito di chi possiede bici muscolari (curva in rosso) e di coloro che lavorano con una bici elettrica o un veicolo a motore (curva in blu).

¹⁸⁹ Nel tentativo di evitare di sovrapporre sostituzioni dei mezzi deliberate e casuali – ad esempio, in caso di furto – la domanda è stata posta nel modo seguente: "Hai mai cambiato veicolo al fine di migliorare il tuo lavoro?"

¹⁹⁰ Il valore di questa differenza è stato rilevato attraverso un modello di regressione nel quale sono stati inseriti, quali regressori di controllo, la piattaforma per cui si lavora, il fatto che il rider sia l'unico lavoro dell'intervistato, lo status giuridico e il numero di ore di lavoro. La regressione consente di escludere che l'associazione osservata sia spuria, e ne mostra anche la significatività statistica ($p < 0,01$).

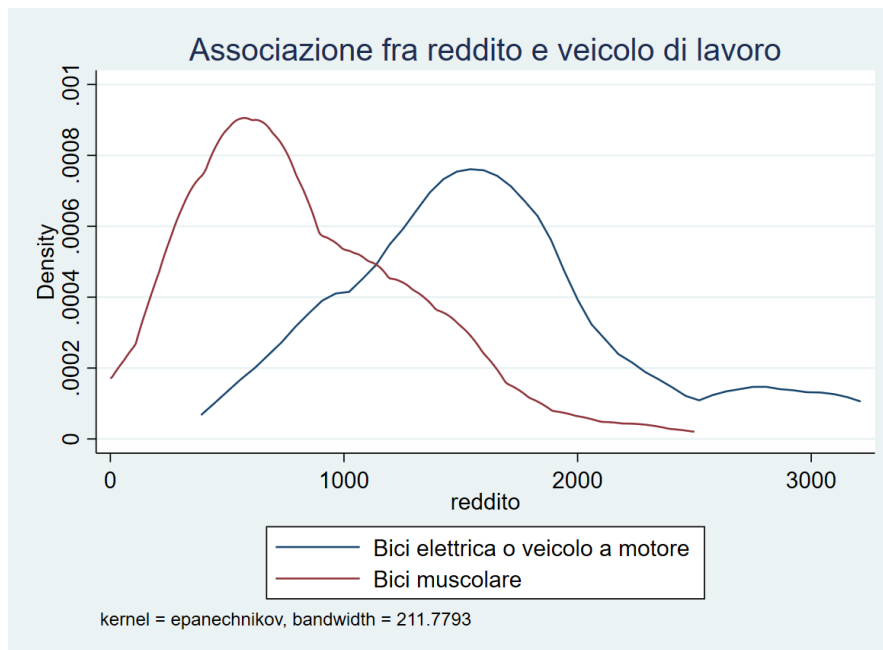


FIGURA 31 ASSOCIAZIONE FRA REDDITO E VEICOLO DI LAVORO. GRAFICO ELABORATO CON STATA DALL'AUTORE.

In termini numerici, chi possiede una bici elettrica o un veicolo a motore guadagna in media 457,13 € in più rispetto a chi possiede una bici muscolare¹⁹¹. Nonostante l'incertezza elevata, dovuta anche alla ridotta numerosità campionaria, una tale differenza risulta davvero notevole se messa a confronto con un reddito medio mensile di 1041€ (rispetto al quale è pari al 43,9%)¹⁹². Tendenza confermata anche dalla correlazione fra il reddito e l'aver cambiato veicolo almeno una volta, variabile più propriamente associabile a un'idea processuale di carriera:

¹⁹¹ Il valore di questa differenza è stato rilevato attraverso un modello di regressione nel quale sono stati inseriti, quali regressori di controllo, il numero di ore lavorate, l'anzianità lavorativa (rilevata in mesi), il luogo di residenza, lo status giuridico, il mezzo di lavoro e la conoscenza della lingua italiana. La regressione consente di escludere che l'associazione osservata sia spuria, e ne mostra anche la significatività statistica ($p < 0,01$).

¹⁹² Per chi lavora con un veicolo a motore, questa è in parte attenuata dai più alti costi di manutenzione del mezzo che ovviamente restano a carico del rider.

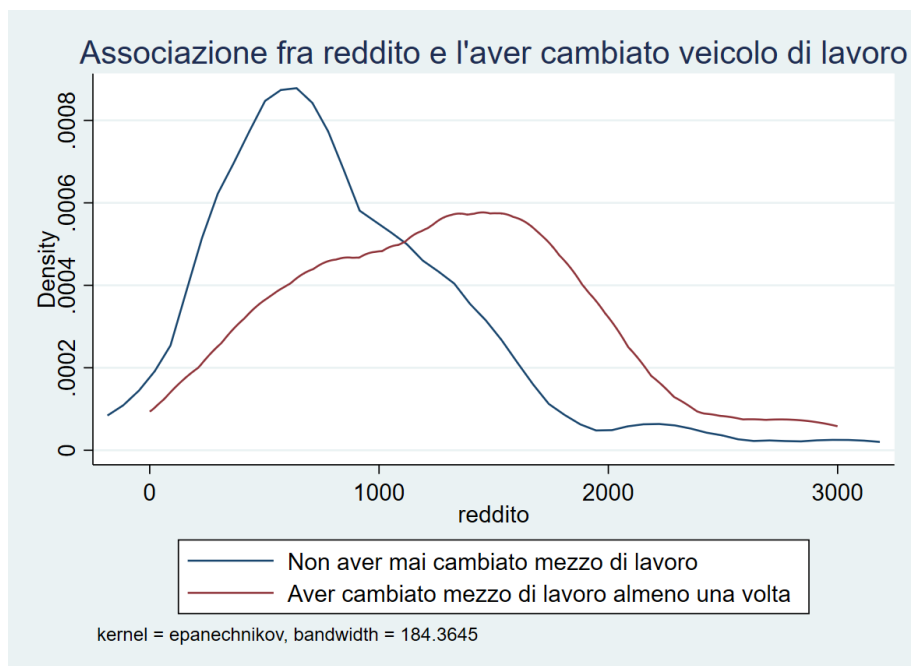


FIGURA 32 ASSOCIAZIONE FRA REDDITO E AVER CAMBIATO ALMENO UNA VOLTA IL PROPRIO VEICOLO DI LAVORO, ALLO SCOPO DI MIGLIORARE LE PERFORMANCE LAVORATIVE. GRAFICO ELABORATO CON STATA DALL' AUTORE

All'interno della comunità di pratica dei rider, le differenze in termini di dotazione dei mezzi di lavoro sono riconosciute come l'indice di un grado di coinvolgimento e di esperienza diversi. Così come Antonio aveva etichettato la mia bici come quella di un novizio, anche Claudio, per riconoscere un rider esperto, mi ha consigliato di "guardargli la bici", perché "[...] quelli *carburati* [come lui] che lo fanno da un po', li riconosci prima di tutto dalla bici [...] hanno tutti bici da 1500 euro in su". Molti fattorini, come ad esempio Andrea, sono soliti descrivere l'evoluzione della loro partecipazione secondo la cronologia delle bici di cui sono entrati in possesso:

"Io avevo una bici di 20 anni fa, muscolare, con i freni a pinza, neanche...e poi piano piano. La prima seria l'ho presa dopo 3 mesi, una entry level di Decathlon che cominciava già ad avere il suo perché...La sera me l'hanno rubata fuori dall'ufficio di Glovo...ero agli sportelli, scendo e non c'era più la bici. Poi ho preso tipo quella, una mountain bike un po' più evoluta...e poi ho iniziato con le elettriche. Prima l'E7...che erano belle all'epoca...e poi pian piano son salito. Adesso ho in scuderia, due Atala, un Lem, e il "mostro" (che è la famosa bici da 5000 euro con cui è arrivato, che oltre a essere il mostro è "la sua Mercedes")"

(Conversazione estratta da una nota di campo, 5/6/2020)

Oltre a costituire un elemento di distinzione rispetto ai fattorini acerbi o meno competenti, fra i rider della piazzetta la concentrazione di bici molto costose e performanti veniva spesso contrapposta ai commiserevoli discorsi pubblici che ruotano attorno alla figura dei fattorini. Durante un giorno di grande partecipazione, Fabrizio si mise a sommare il costo di ciascuna bici presente in piazzetta –

1900 quella, più 5000 quella di Andrea, quella di Alberto sarà un 3000, la mia altri 1500... c'abbiamo un 11000 € di biciclette legate lì – concludendo con la sua solita chiosa provocatoria: “*poveri rider...poveri un cazzo!*”.

In sintesi, come osserva anche Giovanni, il passaggio alla bici elettrica e, più in generale, l'investimento nei mezzi di lavoro, rappresenta un cambio di status e il simbolo di un grado di coinvolgimento crescente nella professione:

“se tu fai il tassista ti compri Toyota [...] insomma della macchina te ne freggi perché è il tuo lavoro, è una roba con cui stai comodo, no? [...] lo stesso vale per la bici a pedalata assistita che ti consente di pedalare per 8 ore al giorno camminando, insomma, anche se hai fatto 100 km, la batteria ti ha dato una mano...e quello è anche un indicatore in qualche misura del livello di...tra virgolette...professionalità del rider...dove non chi ha la muscolare non è professionale, attenzione, ma chi è elettrificato ha investito nell'attività professionale”

(Intervista a Giovanni, 46, M)

Contrariamente all'immagine del lavoretto, l'investimento in mezzi e attrezzature di lavoro va inteso come un indice della sua graduale professionalizzazione, guidata – e rivendicata – da agenti sociali con traiettorie biografiche, urgenze pratiche e risorse differenti, ma accomunati da un grado crescente di coinvolgimento (sia temporale che conativo). Percorrendo diverse traiettorie di partecipazione, questi agenti hanno saputo costruire disposizioni e capitali specifici altrettanto eterogenei, posizionandosi in modo più o meno stabile nello spazio sociale, e contribuendo a differenziare internamente la pratica lavorativa.

4. Attenzione, concentrazione, ritmo e...sangue freddo

Parafrasando il ritornello di una nota canzone della Bandabardò, il titolo di questo paragrafo introduce la discussione di un'ultima dimensione cruciale per l'apprendimento di questo mestiere, che ha a che fare con la gestione delle interazioni – mediate, e non – e, più in generale, con la cura del servizio. Una questione che riguarda due aspetti interconnessi: un aspetto relazionale, del quale abbiam messo in evidenza le problematiche nell'ultimo paragrafo del capitolo precedente; e un aspetto più strettamente legato alla sfera emotiva del lavoro.

In linea generale, i rider devono imparare a non lasciare nulla al caso, a monitorare ogni dettaglio del lavoro per prevedere e limitare gli imprevisti insiti nella loro esperienza quotidiana. Ad esempio, come abbiam visto nel capitolo precedente, ciò richiede di adottare uno stile di guida adatto al trasporto del contenuto dell'ordine, per prevenire il rischio di danneggiarlo e di ricevere una

recensione negativa. Dolores, che è senza dubbio la rider con la cura più scrupolosa del servizio fra quelle/i che ho conosciuto, preferisce addirittura non consegnare un ordine danneggiato, piuttosto che rischiare una recensione negativa:

“l’altra volta sono arrivata in Principe Eugenio da un signore che ordina molto spesso, io gli consegno molto spesso...e mi si è rovesciata la bibita del McDonald’s e gli ho detto “mi spiace io così non le posso consegnare”. E mi fa “eh perché? Cos’è successo?” “Eh perché mi si è rovesciata la bibita, mi spiace ma io non rischio di prendere una recensione negativa perché mi affetta quando devo prendere le ore...” “Eh no ma il cibo è salvo?” “Sì, si è rovesciata la bibita ma l’altro sacchetto è a posto”. “Ma allora dammi così non fa niente tanto mi consegni tutte le settimane lo so che sei bravissima, non ti darò mai la recensione negativa...io quando ordino e vedo il tuo nome, lo so che in 12 minuti esatti arriva il mio cibo, quindi sono contento, per una volta che ti si è rovesciata la bibita non ti do la recensione negativa”. Quindi ti trovi il cliente che capisce...ma poi ti trovi i clienti che se si sposta un pochetto la mozzarella dalla pizza è imperdonabile, e ti danno la recensione negativa; quindi, dipende anche molto da chi ti trovi davanti...”

(Intervista a Dolores, 33, F)

Soprattutto con Glovo, data la farraginosità e la lentezza del processo di riassegnazione degli ordini, decidere di non consegnare un ordine in carico significa perdere molto tempo. Come abbiamo osservato rispetto all’idea di “lavorare per il punteggio”, dunque, la pratica di Dolores esprime anzitutto una certa distanza dall’urgenza economica immediata, incline a preservare opportunità di lavoro future, che non appartiene indistintamente a tutti i fattorini. Inoltre, comunicare con l’assistenza o parlare al telefono con il cliente richiedono competenze relazionali altrettanto stratificate, in primis da un punto di vista linguistico. Dei 130 rider a cui è stato somministrato il questionario, il 66,15% (n=86) parla italiano “poco o per nulla”, frequenza che aumenta al 78,31% (n=65) nel sotto campione di rider (n=83) che lavorano per Uber Eats e/o per Glovo. Se, come abbiamo osservato nel capitolo precedente, gran parte del lavoro di articolazione (Corbin & Strauss 1993) dei rider si svolge nell’interazione con clienti e ristoranti, le competenze linguistiche e comunicative sono una forma di capitale informazionale indispensabile per la costruzione di disposizioni alla gestione di queste interazioni¹⁹³. Capita spesso di vedere rider disorientati al telefono, magari perché il cliente ha sbagliato l’indirizzo di consegna o non si è fatto trovare sul posto all’orario indicato. In generale, non padroneggiare la lingua tende a rallentare il lavoro dei fattorini, con conseguenze negative sul reddito, come mostra il grafico seguente:

¹⁹³ Oltre a questo, ribadisco l’importanza della possibilità – e della facilità – di riassegnare gli ordini in carico, rispetto alla quale le piattaforme, come abbiamo visto nel capitolo precedente, si posizionano in modo differente.

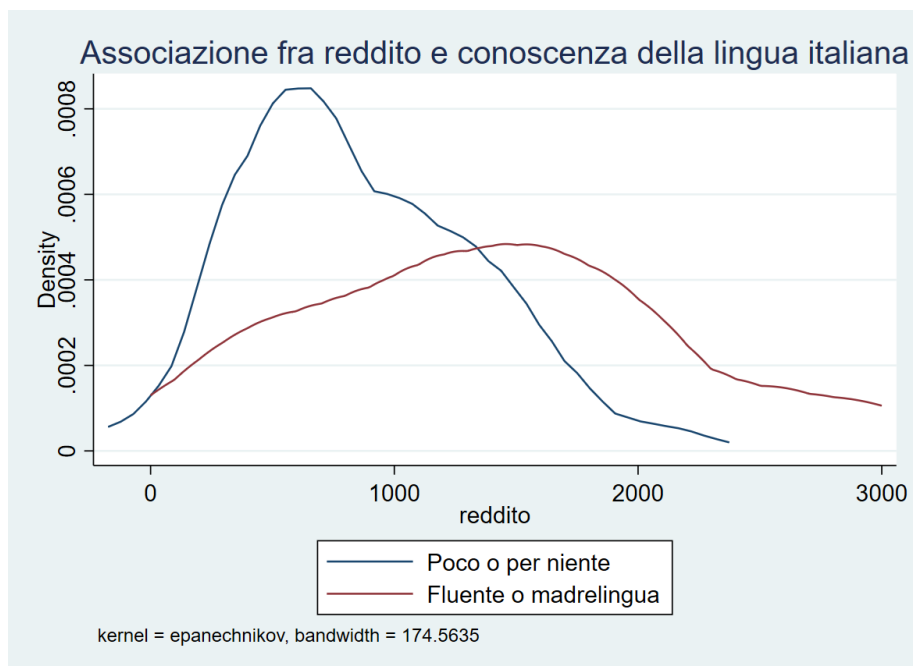


FIGURA 33 ASSOCIAZIONE FRA REDDITO E CONOSCENZA DELLA LINGUA ITALIANA. GRAFICO ELABORATO CON STATA DALL'AUTORE

Chi parla italiano in modo fluente guadagna in media 283,97 € in più rispetto a chi lo parla poco o per niente¹⁹⁴.

Buone competenze linguistiche e relazionali favoriscono una gestione strategica dell'interazione che risulta necessaria, ad esempio, quando i clienti si lamentano per aver atteso una consegna troppo a lungo. Come mostra Alberto:

“Devi saperli trattare...e devi sapere come prendergli la mancia...poi magari trovi qualcuno che fa lo stronzo, e tu *gli rispondi male ma senza rispondergli male*...cioè senza fargli capire che gli hai risposto male. Lo devi prendere per il culo. Non lo so uno ti dice "eh ma ci hai messo tanto..." e tu gli dici "guarda mi dispiace, la pizzeria è imballata, se tutti ordinano dall'altra parte della città ci vuole un po' ad arrivare da te" [...] E...comunque! La colpa è sempre del partner: “Mi dispiace, io ho sollecitato ma la pizzeria era stracolma, ho cercato di sollecitare il suo ordine, ma...” tanto figurati non chiamerà mai...”

(Intervista ad Alberto, 36, M)

Anche nella gestione dell'interazione, ciascun rider porta risorse e disposizioni apprese precedentemente. José, ad esempio, mi ha raccontato di aver valorizzato la sua precedente esperienza nel teatro per impietosire un cliente che si lamentava per un ordine incompleto, e convincerlo a non

¹⁹⁴ Il valore di questa differenza è stato rilevato attraverso un modello di regressione nel quale sono stati inseriti, quali regressori di controllo, il numero di ore lavorate, l'anzianità lavorativa (rilevata in mesi), il luogo di residenza, lo status giuridico e il mezzo di lavoro. La regressione consente di escludere che l'associazione osservata sia spuria, e ne mostra anche la significatività statistica ($p < 0,01$).

rimandarlo indietro al ristorante. Al contrario, la descrizione meccanica della prassi di consegna di Obi evidenzia le difficoltà dei rider con una scarsa conoscenza della lingua:

you need to be careful, extra careful, a good smile...a good...the way you talk...come parlare...posso...parlare bene, capito? You take your food, get to the house, press the citofono...if the customer is downstairs for you is a different thing...if the customer is waiting for you outside his gate...his porta...so...when you get there you say “ciao, ciao...buongiorno”, come così...you need to ask “did you order the food?” [...] otherwise you need to look at your app for the address, if there is no address in your app, you call him...when you call the client, the client say “schiacci catrina citofono...scacci catrina”...you can go to the floor [...] you take the food and go upstairs...when you get there, a sinistra, così...they wont come out maybe so you need to call them again to come out, understand? And...when you get there you stop at the corridor...give the food...”ciao, ciao”, “grazie”...andato via...that is it...most important is that *you need to know how to talk with them* [...] Dipende...dipende...the customer...dipende the client...if the client firs ask question in English, I approach her with English...if she don’t approach me, or she approach with an Italy noun I approach with Italian...221 uti f she don’t talk, I am the one who have to talk first...first speaking is Italian...the little one I know and...most of the people they don’t speak English, they can’t go in English...*that’s a main reason of stress*

(Intervista a Obi, 24, M)

Queste difficoltà performative non si riducono soltanto alla capacità di gestire l’interazione da un punto di vista strettamente linguistico o comunicativo, ma coinvolgono quel management delle emozioni (Bolton, 2005) a cui nel capitolo precedente abbiamo destinato ampio spazio. Lo stress a cui fa riferimento Obi non si riferisce soltanto all’interazione in sé, alla necessità di far funzionare la comunicazione. Riguarda la cornice sociale in cui è inserita questa interazione, che si riferisce al modo in cui il lavoro è organizzato, controllato, retribuito e valutato, soprattutto durante l’interazione comunicativa con clienti e ristoranti. La cornice che trasforma le attese in momenti di grande nervosismo, che struttura le relazioni di potere in favore di clienti e ristoranti, che prescrive i rischi del lavoro, compresa la possibilità di perderlo. Bisogna essere bravi ad interagire con gli altri, come osserva il solito Amadou, perché:

“you will see something that will annoy you, you need to know how to behave and understand that you are working this for yourself, not for them...because sometimes I go to deliver customers and the way some people treat you...maybe they don’t even care about the stress you take riding this bicycle to them [...] they don’t really know the stress of riding a bicycle...the kind of stress that you face delivering their food...it’s very complicated, it’s very difficult, and...*if you don’t have the strong mind* to do it...yeah [ride] You need to have the strong mind to do it, that is it...”

(Intervista ad Amadou, 30, M)

Ma al di là delle tattiche e delle strategie messe in campo dai rider per prevenire questi rischi – prendere in giro i clienti, riassegnare gli ordini in attesa, sorridere ed essere gentili – un rider deve soprattutto imparare ad accettare ingiustizie e frustrazione:

“perché come dire...qui di mulini a vento non ce ne sono...non c'è un diritto di replica...non c'è giustizia...e allora...di ciò che è giusto e di ciò che è sbagliato...devi semplicemente imparare a fottertene”.

(Intervista a Giovanni, 46, M)

Pazienza e un certo fatalismo sono i principali ingredienti dell'habitus emotivo di un rider esperto: ovvero, di un rider che ha imparato ad accettare le punizioni a discrezione altrui.

E questo, mi si consenta una chiosa personale, rappresenta il più violento paradosso di questo lavoro: dover imparare senza avere il diritto di sbagliare.

Capitolo 6. Conclusioni: fare il rider, oggi e domani.

Nel quarto e nel quinto capitolo ho tentato di rispondere alle due ampie domande che hanno orientato questo studio. Focalizzandomi sulle “pratiche effettive e sul lavoro materiale” (Fele 2009, p.322) di questa occupazione, ne ho messo in luce i tratti distintivi: cos’è che caratterizza il mestiere del rider, e cosa lo distingue da altre pratiche limitrofe. Nel capitolo precedente, ho illustrato come si impara a fare questo mestiere, di cosa si sostanzia il percorso attraverso il quale si diventa un rider competente. Per farlo, ho considerato la varietà degli agenti sociali e delle forme acquisite da questa pratica lavorativa, una premessa basilare del disegno di questo studio, che la fase di campo ha messo ulteriormente in luce. Ho dipinto un quadro sfaccettato di questo mondo lavorativo e dei processi di apprendimento dei rider, scendendo nei dettagli dell’intreccio fra le risorse diseguali in loro possesso e le disposizioni acquisite per mezzo delle partecipazione. In questo capitolo conclusivo intendo unire i puntini della riflessione condotta finora. Con un ulteriore sforzo di sintesi, cercherò di schematizzare i tratti distintivi evocati nel capitolo precedente in una tipologia che rappresenti modi diversi di fare e di rappresentare questo mestiere. Non mi soffermerò singolarmente su ciascuna dimensione di questa pratica lavorativa, ma cercherò di tenerle insieme per mettere in relazione la differenziazione interna a questa occupazione con l’eterogeneità di traiettorie sociali che è stata capace di intercettare, in un arco temporale relativamente breve. Infine, prendendo in esame le tendenze più recenti nel mercato del food-delivery e, più in generale, della logistica last-mile, proverò a ragionare in termini di strutturazione di un campo (Bourdieu 2011) professionale, e sulle possibili trasformazioni di questo mestiere. Prima di addentrarci in questo tipo di considerazioni è però opportuno, alla luce della salienza del tema per l’oggetto di studio, tirare le fila sulle riflessioni condotte in svariati punti della trattazione circa il ruolo degli algoritmi nei processi lavorativi, e sul modo in cui i rider vi entrano in relazione. Nel prossimo paragrafo, cercherò dunque di mettere in luce in che modo l’approccio teorico e le chiavi interpretative di questo studio possono contribuire al dibattito in essere sul management algoritmico e sulla digitalizzazione dei processi organizzativi. Considererò dapprima il ruolo infrastrutturale e organizzativo della piattaforma; in secondo luogo, il modo in cui i rider si relazionano con gli algoritmi che organizzano i processi di lavoro; infine, renderò conto riflessivamente delle criticità epistemologiche e metodologiche legate allo studio empirico degli algoritmi *in uso*.

1. Organizzare, lavorare e studiare (con) gli algoritmi

1.1. Sul potere della piattaforma-infrastruttura

In un dibattito caratterizzato in prevalenza da approcci di ispirazione critica (vedi 1.2.), numerose ricerche teoricamente fondate sulla labour process theory hanno indagato il controllo esercitato dagli algoritmi, evidenziandone l'opacità e l'arbitrarietà, e denunciandone le conseguenze negative sulle condizioni di lavoro. Spinte sovente da una vocazione militante, queste ricerche hanno dato sostanza alle note rivendicazioni sindacali, contestando su un piano empirico la “falsa autonomia” entro la quale i rider sono storicamente inquadrati, ed evidenziando la natura capitalistica delle piattaforme, al di là della rappresentazione neutralizzante di “intermediari” veicolata da quest'ultime. Pur avendo sollevato questioni dirimenti, questi approcci si rivelano però miopi nel cogliere le novità del modello di piattaforma su un piano organizzativo (Arcidiacono et al. 2019; Arcidiacono & Reale 2021; Stark & Pais 2020; Watkins & Stark 2018), e trascurano aspetti rilevanti per uno studio interessato alle dinamiche di controllo del lavoro e al cosiddetto “potere algoritmico” (Beer 2017). Il limite più significativo di questi studi ci sembra quello di rilevare la presenza di asimmetrie di potere solo nella relazione “strutturalmente antagonista” fra Capitale e lavoro, reificando la tecnologia algoritmica quale strumento di controllo disciplinare, e la piattaforma come “punto di produzione”. Contrariamente, alcuni studiosi – ad esempio Pais e Stark (2020) – hanno osservato che il tratto distintivo del modello di piattaforma, da un punto di vista organizzativo, concerne una vera e propria rinuncia al controllo disciplinare della forza lavoro, che viene decentrato sugli altri agenti che la piattaforma ha il potere di *cooptare*. Questo studio ha dato dimostrazione di come la logica della cooptazione consente alla piattaforma di sfruttare il comportamento di rider, clienti e ristoranti “come input per il management algoritmico” (2020, p.60, trad. mia), senza esercitare – né delegare loro – una vera e propria autorità manageriale. Forza lavoro e utenti mantengono interessi indipendenti, che l'agire organizzativo della piattaforma cerca di allineare configurando nelle app i comportamenti desiderabili – allestendo, cioè, un “environment of expected uses” (Light et al. 2018). Ad esempio, nel tentativo di incentivarne la partecipazione, la piattaforma penalizza i rider che non lavorano durante le fasce orarie a domanda elevata di ordini, creando quelli che, con Southerton, abbiamo definito gli “hot spot” della pratica lavorativa (2003). Come osserva Richardson, tali strategie sono volte a “costringere” la flessibilità di cui godono rider, ristoranti e clienti per efficientare il coordinamento organizzativo – ovvero, minimizzare i tempi di realizzazione del “pasto a domicilio”; impiegare una flotta di rider adeguata alla domanda di ordini; etc. Tuttavia, non elidono le idiosincrasie emergenti dalla relativa autonomia decisionale che conservano tutti agenti coinvolti.

Decentrando la funzione di controllo del processo di lavoro dall'autorità del management, anche il conflitto – almeno quello che concerne il processo di lavoro in senso stretto¹⁹⁵ – si manifesta in forme più sfumate e complesse. Tale decentramento risulta particolarmente evidente se si esamina la relazione fra rider e ristoranti per ciò che concerne la gestione delle tempistiche di preparazione degli ordini. Non avendo un'autorità manageriale sulla condotta della forza lavoro, né da un punto di vista materiale né temporale, i ristoranti tendono a procrastinare la preparazione degli ordini – specie di quelli che deperiscono velocemente – in prossimità dell'arrivo del rider, per tutelarsi da eventuali sprechi in caso di ritardi dei fattorini, e per assicurarsi che il cibo arrivi al cliente in buone condizioni. Quella che per i ristoranti costituisce una strategia preventiva, volta a tutelare i propri interessi, dal punto di vista del rider contribuisce a produrre le lunghe attese, pressoché mai remunerate, che costituiscono una delle evenienze più deprecabili della loro esperienza di lavoro. Tutt'altro che accidentali, tali evenienze sono l'esito di un conflitto emergente sul piano interazionale – che, come abbiamo visto, richiede ai rider un supplemento di lavoro emotivo e relazionale – ma sono sintomatiche del modo in cui le piattaforme organizzano il processo di lavoro. Lungi dall'essere neutri intermediari, le piattaforme prefigurano le interazioni fra rider, ristoranti e clienti, designando asimmetrie di potere nella relazione triangolare fra questi ultimi. Parte del potere che la piattaforma conserva risiede proprio nella capacità di strutturare gli spazi d'interazione fra ristoranti, clienti e rider, incidendo concretamente sul loro grado di flessibilità e su ciò che ciascuno di essi può o non può fare. Ed è proprio in virtù di un grado di flessibilità inferiore – vedi la difficoltà di rifiutare gli ordini assegnati o l'impossibilità di recensire ristoranti e clienti – che i rider occupano una posizione dominata all'interno di questa relazione triangolare.

In definitiva, se si guarda al “ruolo infrastrutturale” (Shove 2016) della piattaforma, il presente studio intende sollecitare una maggiore attenzione verso le pratiche che la tecnologia prefigura, ma che si sviluppano fuori dallo spazio mediato della piattaforma, materializzandosi conflittualmente nelle interazioni fra i diversi agenti sociali coinvolti. Se è vero che le piattaforme, a livello infrastrutturale, ristrutturano le dinamiche di potere – e di conflitto – nei processi di lavoro, è nel più ampio contesto organizzativo, spaziale e materiale in cui gli agenti sociali si muovono che tali dinamiche andrebbero esplorate. E non solo, com'è sovente rilevare in letteratura, limitandosi all'interazione mediata fra

¹⁹⁵ Come hanno generalmente accolto gli studiosi della labour process theory, il controllo esercitato dal Capitale “non può essere spiegato solamente in relazione all'immediato punto di produzione” (Edwards 1990, p. 130, trad. mia), ma va riferito ai processi di accumulazione che sono “la vera priorità del capitalismo” (Littler & Salaman 1982, p. 165, trad. mia). In tal senso, val la pena di sottolineare il tentativo di van Doorn e Badger (2020) di coniugare un'analisi del controllo abilitato dalla tecnologia nelle pratiche lavorative e i processi di estrazione di valore finanziario che concerne la grande mole di dati accumulata dalle piattaforme.

lavoratori e piattaforma, dove la tecnologia è metonimicamente intesa come un'appendice del Capitale. A tal riguardo, intendo fare delle considerazioni diverse.

1.2. Usare gli algoritmi, oltre la dicotomia controllo/resistenza

Venendo al modo in cui i rider si relazionano con la tecnologia, in diversi episodi riportati nel corso della trattazione abbiamo mostrato la capacità di rinegoziare le prescrizioni algoritmiche – ad esempio, rifiutando gli ordini assegnati o agendo riflessivamente sulla propria geolocalizzazione. Coerentemente con gli approcci critici menzionati poc'anzi, un numero crescente di ricerche empiriche ha interpretato il significato di tali pratiche in termini di resistenza *contro* il management algoritmico. Tuttavia, secondo la prospettiva adottata in questo studio, la rappresentazione di lavoratori più o meno resistenti non è pienamente soddisfacente, per almeno tre ragioni. In primo luogo, il concetto di resistenza non esprime il punto di vista dei lavoratori – come in questo studio ci si è proposti di fare – ma quello della tecnologia *contro la quale* si suppone che i rider resistano. Secondariamente, poiché la notorietà del dibattito pubblico e accademico sui rider si deve in buona parte alle mobilitazioni dei collettivi di lavoratori autorganizzati, associare il concetto di resistenza all'interazione individuale con la tecnologia potrebbe risultare equivoco. In terzo luogo, qualora intese come forma di resistenza al controllo del management, queste tattiche sembrerebbero circoscritte nel perimetro delle “opportunità del processo lavorativo” (Ferrari & Graham 2021, p. 10), ed è arduo valutarne l'efficacia trasformativa sul piano organizzativo. Come ha osservato Massimo in un'etnografia sui centri di distribuzione di Amazon (2020), e in linea con le conclusioni a cui giunge lo studio sui rider di Deliveroo realizzato da Galière (2020), le deviazioni dalle prescrizioni algoritmiche tendono a ratificare il modo in cui il lavoro è organizzato, e dunque anche le logiche di controllo. In altri termini, è probabile che i rider finiscano per normalizzare i meccanismi algoritmici di controllo del lavoro, piuttosto che sovvertire la logica alla base dell'infrastruttura tecnologica.

Per fugare le interpretazioni dicotomiche prevalenti in letteratura (accettazione passiva vs. rifiuto della tecnologia; dominio vs. emancipazione; controllo vs. resistenza, etc.), Giardullo e Miele hanno recentemente suggerito di soffermarsi sui processi di appropriazione delle tecnologie digitali nei contesti di lavoro, mobilitando un concetto – quello di appropriazione – “consolidato all'interno degli STS, [ma] scarsamente utilizzato negli studi organizzativi” (2021 pag. 83). Il presente studio si è proposto di seguire questa direzione, operando su più livelli interpretativi. Innanzitutto, soffermandosi da un punto di vista teorico sulle proprietà tecniche di oggetti complessi e dal discutibile statuto materiale, come gli algoritmi, nel tentativo di definire cosa ne caratterizza i processi

di appropriazione, e in che senso relazionarsi con essi è diverso dall'interagire con altri oggetti tecnici, analogici o digitali che siano. Per farlo, sono ricorso all'osservazione di Gillespie, secondo il quale ciò che conta della crescente proliferazione di algoritmi concerne l'"inserimento di procedure nella conoscenza e nell'esperienza sociale" (Gillespie 2016, p.25, trad. mia). Coerentemente, ho descritto l'algoritmo come un "sito di conoscenza" (Nicolini 2011) della pratica sociale in cui è imbrigliato, e ho mobilitato il concetto di "immaginario algoritmico" (Bucher 2017) – quale "senso pratico" (Bourdieu 1980) del suo funzionamento – per esprimere l'esito provvisorio dei processi di appropriazione tecnologica.

Da un punto di vista analitico, occorre rimarcare che, nella relazione triangolare fra rider, ristoranti e clienti, è *il punto di vista* dei primi che si è cercato di cogliere – e non degli altri, i quali pure si relazionano con la tecnologia, costruendo un proprio immaginario algoritmico, e che pure sarebbe interessante analizzare. Ritorno brevemente su questo aspetto nel prossimo paragrafo, riconoscendovi anche i limiti di questo studio. Qui, mi preme però enfatizzare i benefici euristici derivanti dall'aver *decentrato* l'interazione fra rider e algoritmo dall'oggetto di studio, i confini del quale sono stati tracciati attorno a ciò che concerne l'esperienza lavorativa di un rider, ben oltre quindi la sola interazione con la tecnologia digitale. Un'operazione induttiva, quest'ultima, che ha permesso di individuare quali altri elementi strutturanti la pratica lavorativa – ad es. una certa conformazione urbana, una certa dimensione temporale, etc. – entrano in gioco nella relazione fra rider e algoritmi, e quali altre forme di conoscenza, oltre a quella squisitamente tecnologica – ad es. geografica, di guida, etc. – orientano i processi di apprendimento e di appropriazione della tecnologia. Per rinvenire empiricamente la varietà di tali processi, interesse precipuo di questo studio, il concetto di pratica sociomateriale è stato assunto nella sua cosiddetta versione "debole" (Jones 2014). Pur difendendo l'intenzione di studiare gli *algoritmi in uso* (Aragona et al. 2020), nel secondo capitolo ho giustificato questo posizionamento teorico in ragione dei limiti di operazionalizzabilità empirica dell'idea di perfetta simmetria fra sociale e materiale. Alla luce dei risultati discussi, possiamo ribadire la bontà di questa scelta osservando due principali benefici di natura empirica, fra loro interconnessi.

In primo luogo, discernere fra materialità ed agency materiale (Leonardi 2013) ha permesso di considerare in modo distinto le proprietà di piattaforme e algoritmi – ad es. la calendarizzazione dell'accesso al lavoro – e ciò che gli algoritmi fanno *quando* sono provocati dagli agenti sociali. Esaminare gli script delle app, al di fuori dell'osservazione situata di come vengono *usate* dagli agenti sociali, ha permesso di confrontare (vedi 4.1.2) le quattro principali piattaforme, sistematizzando le differenze in termini di condizioni lavorative che erano emerse piuttosto inaspettatamente dalla realtà empirica. È stato dunque possibile classificarle nello schema proposto (vedi 4.1.3), contribuendo in

modo inedito a un dibattito che finora – salvo poche eccezioni, ad esempio Greisbach (2019) – ha privilegiato letture di tipo isomorfo. D'altronde, queste differenze sono state riconosciute in un senso circolare anche nell'osservazione situata, laddove le piattaforme sono state descritte come *agenti di socializzazione* in ragione del modo in cui stimolano l'incorporazione di un diverso immaginario algoritmico.

In secondo luogo, subordinare logicamente l'agency materiale degli algoritmi all'agency sociale dei rider ha permesso di esplorare le ragioni per cui non tutti i rider utilizzano ugualmente la stessa tecnologia, e “se ne appropriano precisamente in un certo modo” (Leonardi & Barley 2010 pag. 20, trad. mia). Secondo Leonardi e Barley, gli studi organizzativi che hanno indagato i processi di appropriazione tecnologica ne hanno raramente offerto “spiegazioni esplicite”, mancando di cogliere se “le persone si appropriano delle tecnologie in un certo modo perché sono costrette da altri, perché le loro appropriazioni sono coerenti con le loro interpretazioni o credenze [sulla tecnologia], perché piegano le tecnologie per adattare ai processi e alle pratiche esistenti, perché cercano il cambiamento, o per una serie di altre possibili ragioni” (ibid., trad. mia). Nel tentativo di far luce sulla varietà e sui significati dei processi di appropriazione tecnologica, il presente studio ha forse offerto il contributo più ambizioso da un punto di vista teorico, sforzandosi di instaurare un dialogo fra approcci tradizionalmente distanti – gli STS, le teorie delle pratiche e l'approccio disposizionale. Tre aspetti mi sembrano meritevoli di essere messi ulteriormente in evidenza:

- i. L'adozione del concetto di capitale informazionale – in luogo della più comune nozione di capitale culturale – ha facilitato la comprensione della dialettica fra la costruzione di disposizioni e la posizione degli agenti nello spazio sociale dell'occupazione. In riferimento ai processi di appropriazione tecnologica, ad esempio, ho osservato come la disposizione a selezionare gli ordini si costruisca su un'impalcatura di saperi specifici e stratificati – una conoscenza pratica della città, da un punto di vista spaziale e temporale; competenze linguistiche. Il concetto di *capitale* è stato utile per riconoscere le diverse posizioni che gli agenti occupano nello spazio sociale dell'occupazione, e il grado di perifericità della loro partecipazione (Lave & Wenger 1991).
- ii. Ho più volte associato il concetto di “immaginario algoritmico” a quello di “senso pratico”, per evidenziare che i processi di appropriazione tecnologica non sono l'esito di un processo razionale di soggetti disincarnati, ma sono sempre mediati da un certo habitus di provenienza, le cui disposizioni vengono di volta in volta attivate dalle contingenze della pratica. Per questa ragione, anche fra agenti sociali dotati dello stesso volume di capitale informazionale si possono riscontrare differenze nel modo di fare le stesse cose o, come in questo caso, di

rispondere agli stessi stimoli tecnologici. Di fondamentale importanza, negli sforzi di operazionalizzazione del concetto di habitus, è stato riconoscerne la natura multi-scalare, e le diverse “matrici di temporalità” di cui ciascun habitus – primario o secondario, individuale o collettivo – è il prodotto. Metodologicamente, il tentativo di tenere insieme queste diverse matrici di temporalità è stato perseguito coniugando l’osservazione situata dell’interazione con gli algoritmi, le interviste biografiche ai rider e, come ho già spiegato, lo studio degli script delle app. Grazie alla costruzione di questo framework metodologico-interpretativo è stato possibile, ad esempio, rendere conto di come un certo habitus di genere possa mediare l’interazione con l’algoritmo, disponendo al rifiuto di destinazioni di consegna convenienti secondo una logica razionale, ma riconosciute come pericolose – “essendo una donna”, come osservava Dolores. Parimenti, ho interpretato l’impossibilità di rifiutare ordini sconvenienti – intesa come circostanza riconosciuta *al di fuori del proprio spazio dei possibili* – espressa da alcuni rider del parchetto come il prodotto di un habitus incapace di procrastinare l’urgenza economica immediata, anche qualora in grado di riconoscerne i benefici complessivi.

- iii. Infine, ho prestato attenzione ai processi collettivi di appropriazione tecnologica, esaminando la socializzazione dei rider all’interno di contesti di aggregazione informali che sorgono negli spazi fisici e digitali. Ho analizzato i processi di apprendimento che si sviluppano all’interno di diverse sotto-comunità di pratica, evidenziando come l’esposizione al sapere custodito da ciascuna di esse costituisce un elemento strutturante l’esperienza lavorativa dei rider. Come evidenziano le differenze fra i due percorsi di socializzazione che hanno caratterizzato il mio stesso apprendistato, l’insediamento in una sotto-comunità, piuttosto che in un’altra, orienta la formazione di capitali e disposizioni diverse. In primis, riguardo al modo di interagire con gli algoritmi. Oltre a soffermarmi sui processi di costruzione di un sapere condiviso riguardo l’uso della tecnologia, ne ho anche evidenziato l’uso simbolico. In un’occupazione scarsamente standardizzata su un piano pratico/simbolico prima ancora che giuridico, l’interazione con l’algoritmo è così emersa come un elemento di distinzione, attraverso il quale i rider performano e rappresentano la pratica lavorativa propria e altrui, proiettando definizioni esemplari – e conflittuali – del modo *corretto* di fare questo lavoro. Più che l’intenzione esplicita di resistere a qualcosa, infatti, i brani d’intervista e le note di campo riportate nel corso della trattazione esprimono un “saper fare” relativo all’uso degli algoritmi, attraverso il quale i rider classificano le pratiche proprie e altrui in termini di maggiore o minore esperienza, maggiore o minore professionalità, etc. Il conflitto simbolico fra le rappresentazioni del mestiere proiettate da diversi agenti sociali verrà ripreso nella tipologia che mi appresto ad illustrare, nel prossimo paragrafo e in quello conclusivo. In coda a queste

considerazioni finali sul ruolo degli algoritmi nelle pratiche lavorative e organizzative, mi sembra opportuno fornire con una breve riflessione di carattere metodologico.

1.3. Appendice metodologica: studiare gli algoritmi

Come abbiamo osservato nel paragrafo 3.4, la riflessione sorta all'incrocio fra i media studies e gli STS ha gradualmente integrato un'iniziale prospettiva sostanzialista che intendeva gli algoritmi come una black-box dal potere opaco e arbitrario di decision-making, descrivendoli come oggetti ontologicamente incompleti, che vengono a definirsi processualmente in relazione al modo in cui vengono articolati all'interno di pratiche sociali (Introna 2016). A partire da queste posizioni, la ricerca – inclusa la presente, come abbiamo appena visto – ha rinnovato attenzione verso il ruolo degli utenti, non senza il rischio di ambiguità interpretative.

Nonostante la continuità fra sfera di produzione e sfera d'uso degli algoritmi¹⁹⁶, resa in questo caso particolarmente cruciale dalle capacità di retroazione di questi ultimi, ciascuna sfera coinvolge agenti, organizzazioni, pratiche sociali e contesti distinti, anche da un punto di vista spaziale e temporale. L'importanza di questa distinzione è stata rimarcata da Aragona e colleghi in un articolo piuttosto chiarificatore circa le “differenze fra il fare etnografia sugli algoritmi *in the making* e il fare etnografia sugli algoritmi *in use*” (2020 pag. 343, enfasi aggiunta). Come si accennava nel paragrafo precedente, si tratta di una questione analitica, che dipende dal modo in cui definiamo i confini del nostro oggetto di ricerca. È auspicabile, ma non scontato, che una ricerca si soffermi ugualmente su entrambe le sfere. È fondamentale, invece, che le scelte metodologiche e i processi interpretativi siano coerenti con le premesse e gli obiettivi conoscitivi dichiarati. Da questo punto di vista, sin dall'introduzione, il presente studio si è concentrato su un polo di questo continuum – quello dell'uso della tecnologia – dichiarando di voler prendere in esame piattaforme, algoritmi e tecnologia *in quanto tratti caratterizzanti una pratica lavorativa, e dal punto di vista dei suoi protagonisti*. La scelta delle strategie di ricerca e dei metodi di osservazione è stata logicamente consequenziale: mi sono soffermato sui contesti in cui il lavoro dei rider si dispiega, sottomettendomi in prima persona alle forze che la pratica esercita sugli agenti sociali, e dunque (anche) osservando cosa significa lavorare con gli algoritmi. Le interviste al management delle piattaforme – laddove mi sono state concesse – hanno contribuito a definire la cornice organizzativa entro cui si svolge il lavoro dei fattorini, ma

¹⁹⁶ Storicamente, gli STS hanno criticato la rigida distinzione fra produzione ed uso della tecnologia, enfatizzando le dinamiche di co-costruzione che si sviluppano in fase di appropriazione da parte degli utenti (per overview recenti sul tema si vedano (Hyysalo et al. (2016) o Minniti (2020))

hanno occupato un ruolo marginale rispetto al complessivo toolkit metodologico. Se il management algoritmico fosse stato l'interesse primario di questo studio, sarebbe stato preferibile intervistare dispatcher e ingegneri informatici; fare etnografia all'interno dei centri di coordinamento delle piattaforme, o negli hub in cui la tecnologia viene programmata e implementata. Parimenti, sarebbe ora metodologicamente inconsistente cercare di derivare dal materiale empirico raccolto informazioni dirimenti circa il modo in cui gli algoritmi sono (stati) programmati, o circa le loro proprietà ricorsive. Un esempio originale tratto dalla ricerca può aiutare a chiarirci meglio. Nel corso dell'etnografia, alcuni rider mi hanno confessato di notare un consistente aumento di ordini nella giornata del venerdì, adducendone le ragioni alla possibilità che il gran numero di fattorini musulmani presente in città riposi, per rispettare i precetti religiosi e gli orari di preghiera. Questo genere di interpretazioni fornisce un'ulteriore evidenza di come il processo di appropriazione degli algoritmi – in particolare, riguardo la logica di assegnazione degli ordini – poggi su un groviglio di conoscenze di diversa natura, non essenzialmente legate a quella tecnologica. Inoltre, conferma il carattere performativo di questa tecnologia, che si “materializza” (Bucher 2018, p. 120) all'interno di contesti, pratiche e situazioni specifiche, nutrendosi degli input degli utenti – i quali, a loro volta, contribuiscono a riconfigurarla. Da queste testimonianze, potremmo anche lecitamente ipotizzare che non siano solo i rider a costruire un proprio immaginario algoritmico, ma che anche gli algoritmi apprendano dai contesti in cui agiscono e dagli agenti sociali che li utilizzano. Si può certamente ipotizzare che gli algoritmi consentano al management di riconoscere le conseguenze rilevanti, su un piano organizzativo, della prevalenza nella forza lavoro di un certo habitus religioso. E conseguentemente di adeguarsi, nel tentativo di allineare la “storia fatta cosa” nella tecnologia e la “storia fatta corpo” negli agenti sociali; ovvero, allestendo una flotta di rider numericamente superiore il venerdì per prevenire il rischio di numerose assenze. Il nodo metodologico, tuttavia, è che queste intuizioni possono soltanto irrobustire le nostre ipotesi teoriche circa il modo in cui il management algoritmico può efficientare ed automatizzare il controllo del lavoro. Ma tali ipotesi necessitano di ricercare altrove la loro consistenza empirica: nell'osservazione di altri agenti e di altri contesti sociali.

Su questo tema, una singola intervista con un vecchio dispatcher di Foodora – il quale mi ha descritto le criticità nella transizione da un controllo manuale a un controllo algoritmico dei processi lavorativi, a partire dalla difficoltà di “configurare” (Hyysalo et al. 2016) i comportamenti degli utenti nella tecnologia – ha fornito evidenze più solide rispetto al cospicuo materiale qualitativo raccolto sui rider. Alla luce della “rilevanza degli algoritmi” (Gillespie 2014) nella società contemporanea, è di interesse indiscutibile interrogarsi sul modo gli utenti vi entrano in relazione, a patto però di non confondere il loro punto di vista con quello degli agenti sociali che, quella stessa tecnologia, si occupano di idearla, finanziarla, commercialarla e impiegarla all'interno di contesti organizzativi. Qualora applicata agli

utenti, la tecnica del “reverse engineering” proposta da diversi autori che si sono occupati di questo tema (ad esempio, Diakopoulos 2014; Kitchin 2017) fornisce certamente buone approssimazioni del funzionamento degli algoritmi, come ne ha offerte al presente studio. Tuttavia, se intendiamo cogliere le visioni e gli immaginari inscritti nella tecnologia da ingegneri e informatici, o le pratiche manageriali mediate dagli algoritmi, risulta in definitiva uno strumento compensatorio. Un modo per “aggirare” la black box degli algoritmi, più che per “romperla”.

Infine, un’ultima accortezza metodologica concerne la dimensione discorsiva degli algoritmi. Ci siamo a lungo soffermati sui processi di appropriazione della tecnologia da parte dei rider, sottolineando tuttavia che nessun immaginario algoritmico può eliderne l’opacità strutturale. Ciò è particolarmente evidente considerando la scarsa trasparenza del punteggio, come dimostra il seguente brano tratto dall’intervista con Alberto:

“l’applicazione non fa sempre bene i suoi conti, ti sale il punteggio e il giorno dopo ti scende...cioè c’è un po’...li è un...cioè è un meccanismo che ufficialmente sembra...loro dicono che sia trasparente, intuibile, però in realtà non è intuibile da nessuno. A volte non hanno proprio spiegazioni, anche se le chiedi...non ti sanno neanche spiegare loro, *ti dicono una qualsiasi cosa per tenerti buono...ti dicono “è l’algoritmo”*. Sì, sarà anche l’algoritmo, però [...] ufficialmente c’è tutto un regolamento di statistiche... e però Andrea ancora non si riesce a spiegare perché il giovedì il punteggio scende a 92...il venerdì sale a 96...cioè, te ne sei reso conto anche tu no? Perché 98? Perché 98 e non 97?”

(Intervista ad Alberto, 36, M)

Questo brano dimostra come il cosiddetto “potere sociale” (Beer 2017) associato agli algoritmi non dipende soltanto dalle sue caratteristiche tecniche, ma si concretizza su un piano simbolico (Campo et al. 2019) nella “promessa di obiettività” che viene loro riconosciuta (Gillespie 2014), e che viene impiegata strategicamente dalle piattaforme quale “garanzia di imparzialità” (Giardullo 2020, p.218) per fugare la propria accountability nei confronti di utenti e lavoratori.

2. Mostrami come lavori, e ti dirò chi sei

Sebbene ciascuna forma di partecipazione a questa pratica lavorativa sia da considerare legittima, come abbiamo osservato nel capitolo precedente, è possibile confrontare le rendite materiali e simboliche associabili a ciascuna di esse. Per farlo, ho costruito una tipologia di rider strutturata su due assi principali. Il primo si riferisce al volume di capitali in dotazione ai fattorini. Mentre nel paragrafo precedente ho evidenziato ulteriormente il ruolo del capitale informazionale nei processi di appropriazione tecnologica, ora, riferendomi al concetto di volume (Bourdieu 2015), intendo

sorvolare sulla diversa composizione del capitale in dotazione ai fattorini, ragionando esclusivamente sulla sua dimensione aggregata. Il secondo asse corrisponde al numero di ore di lavoro settimanali, una proxy dell'investimento temporale nella pratica che serve per distinguere chi individua in questo lavoro la sua occupazione primaria da coloro i quali lo intendono come un'occupazione accessoria. Per costruire i tipi ideali, ho fatto riferimento prevalentemente alle informazioni acquisite sul campione di rider intervistati e sulle due sotto-comunità di pratica in cui ho svolto l'etnografia. Al fine di rendere più intelligibile la costruzione dei tipi ideali, nel grafico seguente riporto la posizione assegnata a ciascuno degli intervistati lungo i due assi.

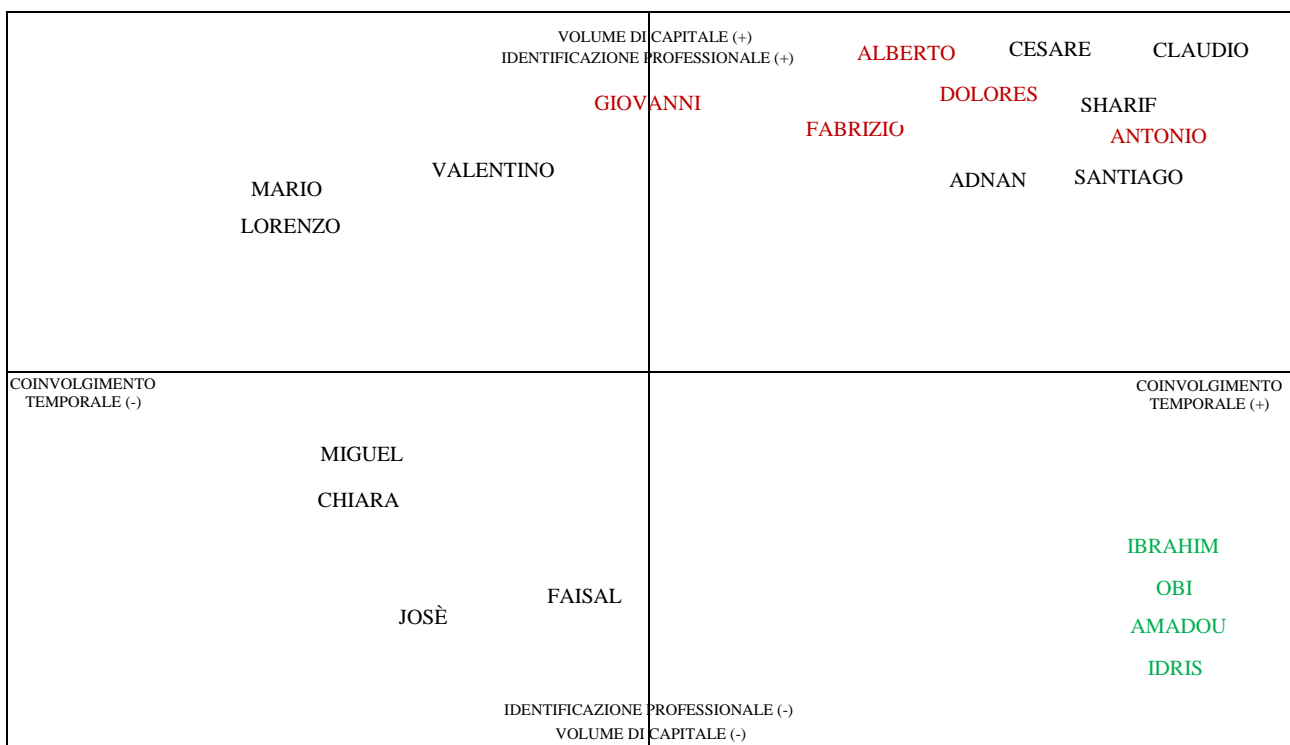


FIGURA 34 FASE PRELIMINARE DELLA COSTRUZIONE DELLA TIPOLOGIA DI RIDER. ELABORAZIONE DELL'AUTORE

I nomi colorati in rosso e in verde indicano, rispettivamente, i rider appartenenti alla sotto-comunità del parco vicino la stazione di Porta Garibaldi, e quelli della piazzetta di via Paolo Sarpi. La maggiore dispersione dei rider indicati in rosso conferma la minore omogeneità della seconda sotto-comunità, già evidenziata nel terzo capitolo. A partire da questa configurazione dello spazio sociale, ho costruito tre tipi ideali (Weber 1922) di rider su cui si concentrano numericamente i casi che sono stati oggetto di osservazione. La dimensione del carattere indica la diversa numerosità di ciascun tipo, dedotta incrociando le osservazioni etnografiche con i dati dei questionari.

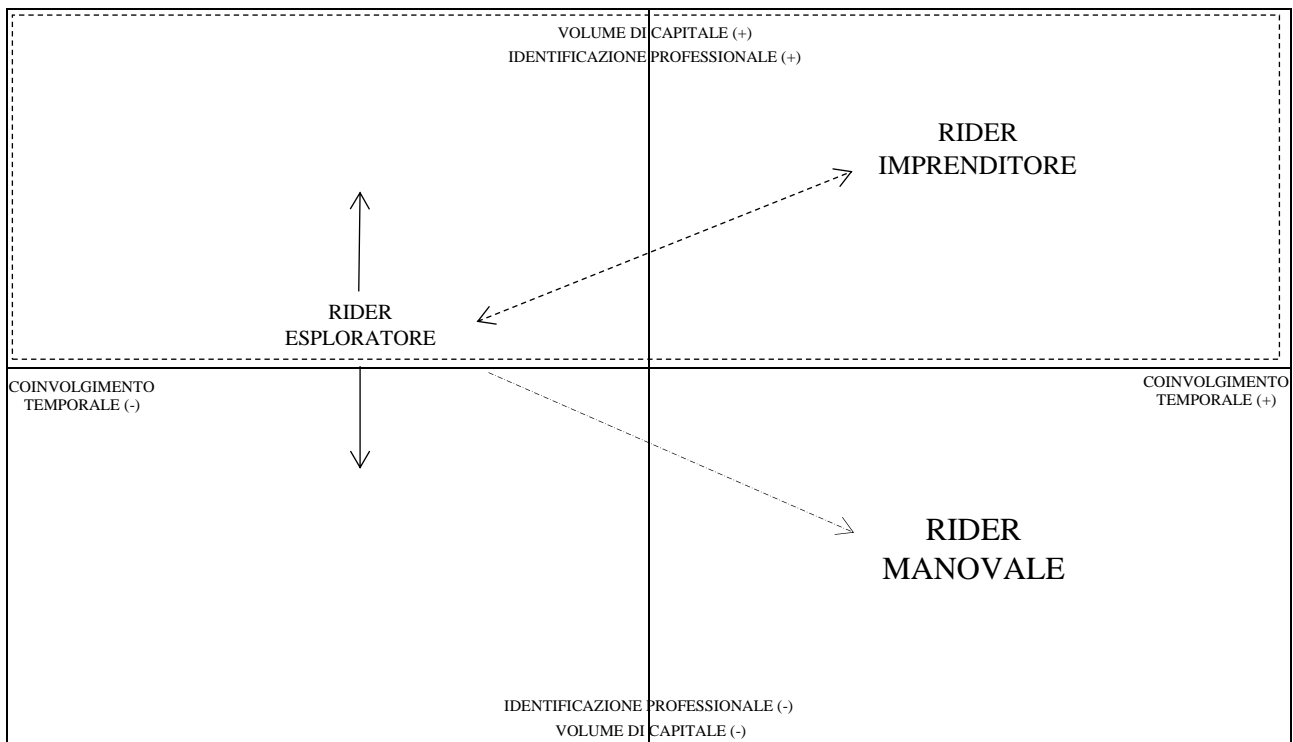


FIGURA 35 TIPOLOGIA DI RIDER. ELABORAZIONE DELL'AUTORE

Se si tenta di sovrapporre i due grafici, ci si accorge che i casi non si caratterizzano per un'appartenenza rigida ad un solo tipo ideale. Al contrario, coerentemente con il carattere anti-realistico di questo strumento concettuale (Cardano 2011, p. 292), molti referenti empirici si caratterizzano per appartenenze intermedie, collocandosi a cavallo fra due tipi differenti¹⁹⁷. In questo caso, immaginare collocazioni intermedie è particolarmente utile per rendere conto delle traiettorie percorse per raggiungere una determinata posizione del campo, soprattutto in riferimento all'asse verticale del volume di capitale, la cui acquisizione, come abbiamo visto nei capitoli precedenti, rappresenta uno dei principali esiti della carriera di un fattorino.

In aggiunta al volume di capitale e alle ore di lavoro settimanali, nel secondo grafico è stato inserito un terzo asse – indicato dal riquadro tratteggiato che occupa i due quadranti superiori del grafico – che discrimina i rider rispetto al grado di identificazione nella professione, e completa la riflessione sul tema del coinvolgimento temporale. Considerare solo quanto si lavora settimanalmente, in effetti, manca di cogliere la dimensione longitudinale dell'investimento temporale dei fattorini: ovvero, *per quanto a lungo* – e in che modo – ci si proietta nello spazio sociale di questa occupazione. Inoltre,

¹⁹⁷ Cardano (2011, p.292) definisce il rapporto fra casi e tipi ideali come una “funzione di appartenenza “fuzzy”, che, oltre alle modalità estreme della non appartenenza e della piena appartenenza, 0 o 1, prevede una pluralità di sfumature di grigio.

considerare solo l'investimento temporale contingente rischierebbe di ipostatizzare la distinzione quantitativa fra "lavoro" e "lavoretto", o "lavoro part-time", che si è cercato di problematizzare fin dall'inizio di questa trattazione. Rider come Valentino, ad esempio, lavorano relativamente poco, ma presentano un'alta identificazione professionale, e proiettano la loro partecipazione nel campo anche in un futuro a medio termine; altresì, vi sono rider, come Santiago o Sharif, che lavorano molto, ma non possiedono una *illusio* (Bourdieu, 1998) circa il proprio ruolo presente e futuro nel campo. Dalla collocazione dell'asse, si evince la tendente affinità fra un alto grado di identificazione nella professione e il possesso di un elevato volume di capitali, coerentemente con le osservazioni di van Maanen, secondo il quale uno dei fattori che incoraggia l'identificazione nella propria occupazione riguarda proprio il (presunto) possesso di "abilità esoteriche, scarse, uniche e socialmente riconosciute" (1984). D'altronde, come abbiam visto in alcuni passaggi del capitolo precedente, il capitale informazionale legato alla guida, quello oggettivato nel mezzo di lavoro, la disposizione a selezionare gli ordini vengono sovente impiegati dai rider come dispositivo retorico per distinguersi da chi non ne è provvisto. "Facciamo due lavori diversi": così Alberto commentava l'incapacità di selezionare le consegne di alcuni rider, proiettando di sé l'immagine del fattorino *professionista*, sulla quale torneremo nel paragrafo conclusivo di questo capitolo. La rappresentazione bidimensionale non deve però ingannare. Un volume di capitali elevato – specie in alcune forme specificatamente riferite alla pratica, come il capitale informazionale oggettivato – è condizione necessaria, ma non sufficiente, per riscontrare un alto grado di identificazione nella professione¹⁹⁸. Come il volume di capitale e la partecipazione temporale al lavoro, neppure l'identificazione nella professione è da considerarsi ugualmente appannaggio di tutti coloro che si posizionano nei quadranti superiori del campo.

Dopo aver illustrato il modo in cui è stato costruito lo spazio sociale, e il significato di ciascuna proprietà, proviamo ora a descrivere i tratti distintivi dei tre tipi ideali, cercando di metterli in relazione con le traiettorie sociali che si sono concentrate in corrispondenza di ciascuno di essi.

2.1. Il rider esploratore

Il rider esploratore è un tipo ideale che si presta a più livelli interpretativi. Rider esploratori sono i novizi che devono decidere quale sarà il loro investimento nel lavoro, da un punto di vista materiale

¹⁹⁸ Ciò è spiegabile in parte con il fatto che il capitale informazionale oggettivato dipende anche dal capitale economico di partenza, e dunque non è unicamente un prodotto di un maggiore coinvolgimento nella pratica. D'altronde, già nella prima digressione sul concetto di capitale informazionale, all'interno del secondo capitolo, avevamo messo in luce l'alta convertibilità fra capitale economico e capitale informazionale oggettivato, a confronto con la forma incorporata di quest'ultimo.

e temporale. Come si evince dal grafico, è possibile che un rider che si avvicina al campo come esploratore possa investire di più in termini di risorse e di tempo, e decida effettivamente di farlo, percorrendo la traiettoria che lo conduce verso l'idealtipo imprenditoriale. È generalmente questo il percorso di chi ha iniziato a fare il rider con l'avvento della pandemia, perché rimasto improvvisamente senza lavoro. Da questo punto di vista, la freccia tratteggiata e bidirezionale indica una traiettoria percorribile in due sensi, e dunque una scelta altamente revocabile. Fra i cosiddetti lavoratori "pandemici", quanto – e per quanto – ci si sposta verso il tipo imprenditoriale dipende anche da quanto si è coinvolti nel campo professionale di provenienza. Giovanni, ad esempio, fotografo professionista, ha iniziato a fare il rider durante il primo lockdown di marzo 2020, con un discreto investimento da un punto di vista temporale e materiale, e integrandosi nella sotto-comunità di fattorini della piazzetta. Tuttavia, il suo impegno temporale è sempre stato subordinato alla ripresa del suo lavoro da fotografo, in seguito alla quale si è posizionato stabilmente a cavallo dei due quadranti superiori del campo.

Un tratto distintivo del rider esploratore è dunque quello di essere di essere *interessato* (Bourdieu, 1998) ad un altro campo professionale. In alcuni casi, come in quello di Giovanni, questo interesse dipende dall'aver acquisito in quel campo una posizione piuttosto stabile. In altri casi, come per Mario e Lorenzo, l'impegno universitario indirizza la traiettoria sociale verso professioni diverse da quella del rider, e tende a precludere un investimento imprenditoriale in questo lavoro. Ad accomunare le traiettorie dei rider esploratori è anche una certa distanza dall'urgenza immediata. Non a caso, come abbiamo osservato inizialmente, il rider esploratore può sostare provvisoriamente in un limbo, sperimentare forme di partecipazione diverse per *cercare* il proprio limite, come fa Valentino, e conseguentemente scegliere qual è la posizione dello spazio sociale che più si confà alle sue pulsioni materiali e simboliche. Un altro elemento che accomuna le traiettorie dei rider esploratori è la proiezione di un'esperienza del lavoro estetizzante, che si deve probabilmente all'appartenenza entro campi, come quello artistico, che allenano l'acquisizione di disposizioni alla *de-funzionalizzazione* di pratiche e oggetti (Bourdieu 2001). Questa estetizzazione riguarda soprattutto i lati più duri e deprecabili del lavoro. Così, lo sforzo corporeo viene associato al "fare attività fisica"¹⁹⁹, l'attesa degli ordini è paragonata ad una "caccia al tesoro" o a una "esplorazione della città"; lavorare di notte offre un "punto di vista privilegiato sulle questioni urbane", gli imprevisti costituiscono "brandelli di bellezza" e consegnare l'ordine al piano diventa un modo per "entrare in cortili, giardini, palazzi, e vedere bellissimi dettagli architettonici". La rappresentazione veicolata da Valentino, secondo cui

¹⁹⁹ È peraltro evidente, come abbiamo osservato nel capitolo precedente, che lo sforzo corporeo di un rider poco coinvolto da un punto di vista temporale – com'è l'idealtipo del rider esploratore – sia di un'altra pasta rispetto a quello di un rider che lavora (quasi) tutti i giorni, a tempo pieno, e con qualsiasi condizione atmosferica

quello del rider è un lavoro che “si presta anche ad essere interpretato”, è la proiezione di un punto di vista privilegiato, che mantenendo una certa distanza dal ruolo (Goffman 1959b) può investire la pratica di significati altri da quello meramente strumentale. Nei resoconti dell’esperienza di lavoro dei rider esploratori, infatti, l’aspetto economico del lavoro occupa uno spazio marginale, mentre viene enfatizzata la possibilità di entrare in contatto con realtà distanti dalla propria posizione sociale, che altrimenti sarebbero difficili da intercettare. Concretizzandosi su questo piano anti-strumentale, la possibile identificazione professionale del rider esploratore riguarda soprattutto lo stile di vita associato al lavoro. Coerentemente con questo tipo di identificazione professionale e con il grado di coinvolgimento temporale nell’occupazione, i rider esploratori possono anche acquisire un volume di capitali elevato. Non sarà necessario acquistare una bici elettrica o un veicolo a motore: basterà un’ottima bici muscolare che migliori le proprie performance, conservando il *piacere* ricercato nello sforzo fisico. In assenza di una simile identificazione professionale, il rider esploratore tenderà a scivolare nella parte inferiore del campo, conservando una posizione residuale – come quella di chi, come me, ha ancora un account attivo ma non lo utilizza, se non eccezionalmente – o a uscire dallo stesso.

2.2. Il rider imprenditore

Il rider imprenditore si colloca in una posizione dominante dello spazio sociale di questa occupazione, caratterizzata da un alto volume di capitali, da un elevato investimento temporale nel lavoro, e da un alto, seppur diseguale, grado di identificazione professionale. La maggior parte dei referenti empirici associabili al tipo imprenditoriale lavora con Deliveroo, Just Eat e, in misura minore, con Glovo. L’account di Uber Eats svolge in questo caso la funzione del “tappa buchi”: viene attivato solo negli interstizi di tempo in cui non si hanno ore prenotate. Rispetto ai rider esploratori, l’identificazione professionale del tipo imprenditoriale è più direttamente associabile al possesso di un volume elevato di saperi e capitali. È in virtù del possesso di saperi specifici – come la conoscenza geografica – e disposizioni particolari al lavoro – in primis, a selezionare gli ordini – che i rider imprenditori proiettano un senso del “noi” – “noi professionisti”, “noi esperti”, “noi *carburati*”, come osservava Claudio nel capitolo precedente – che li distingue dagli “altri” – “incapaci”, “senza cervello”. Il rider imprenditore, come osserva Alberto nella nota seguente, è tale perché ha *investito* professionalmente nel lavoro:

“investi in termini di competenze...è diverso, ma un rider che lo fa professionalmente ha a mente ogni prossima mossa [...] Che va da quali consegne accettare, quali strade fare e come comportarsi con i clienti...è un investimento in termini di know-how, se vogliamo...è un investimento in termini di attrezzature, perché le

biciclette elettrificate di consentono di pedalare 8 ore al giorno e di farlo anche il giorno dopo, e il giorno dopo, e il giorno dopo...[...] e allo stesso tempo le performance di un motorino [...]. E poi *ha investito anche il suo futuro anche in termini di aspettative*, [...] un rider senior, cioè che lo faccia da un anno o due, e abbia superato quegli schemi di punteggio per cui diciamo è uno di quelli consolidati, che può lavorare sempre, è bravo...e che quindi comunque ha un certo numero di ore, lui si aspetta che al mese porterà a casa il suo gruzzoletto che gli consente di avere una vita non agiata, ma normale...più che dignitosa, più che dignitosa...”

(Intervista ad Alberto, 36, M)

Nella rivendicazione del possesso di un sapere specifico e solo apparentemente alla portata di tutti, si può ravvisare l'emergenza di un discorso professionalizzante (Evetts 2006) in seno a questa comunità occupazionale. Tuttavia, come chiariremo più approfonditamente in seguito, ciò non va inteso nei termini di una generale professionalizzazione dell'occupazione del rider, quanto piuttosto come la presa di posizione di un *segmento* (Bucher 1962) particolare di quest'ultima. “È grazie a noi”, mi catechizza Alberto, “che hai imparato il trucco dell'assegnazione automatica”; “il mio lavoro è *imparare* le strade [...] il superficiale che fa “tac” e imposta Google Maps non farà mai i soldi che faccio io”, commenta Claudio. In generale, i rider imprenditori tendono a rivendicare con orgoglio il merito di aver fissato i canoni pratici di una nuova professione, trasformando un lavoro occasionale in un “lavoro vero” con una buona retribuzione economica. Come il lettore ricorderà, già Giuseppe, il rider intervistato nel video di Repubblica evocato nel primo capitolo, rivendicava il suo lavoro come un “lavoro vero”, alludendo all'investimento in un mezzo di lavoro più performante. Come Giuseppe, a differenza del rider esploratore, il tipo imprenditoriale proietta una rappresentazione più strumentale del lavoro, dove la valorizzazione economica occupa uno spazio importante: “poveri un cazzo”, insomma, per citare ancora la massima di Fabrizio.

Le principali traiettorie biografiche intercettate da questa posizione sono due. In primo luogo, abbiamo uomini di mezza età, italiani nella maggior parte dei casi, che per varie ragioni si collocano ai margini del mercato del lavoro e, più in generale, dello spazio sociale complessivo: persone che hanno vissuto una lunga esperienza di disoccupazione, o con detenzioni e trascorsi giudiziari che ostacolano drammaticamente la propria ricollocazione professionale. Per Cesare, privo di un titolo di studio, e avendo perso la patente in seguito a una detenzione pluriennale in carcere, lavorare in bici è una delle poche alternative possibili fra i lavori a bassa qualificazione. Un'altra traiettoria intercettata da questa posizione del campo è quella di migranti con permessi di soggiorno di lunga durata – permesso di protezione internazionale, o di ricongiungimento familiare – e alto capitale culturale – Dolores, Santiago, Sharif, ad esempio, sono laureati – che non riescono però a spendere nel mercato del lavoro italiano. Per loro, il lavoro del rider è preferibile ad altre occupazioni socialmente affini – come il barista o il cameriere – sia da un punto di vista strettamente economico, poiché garantisce

una retribuzione superiore, sia per l'autonomia che gli viene riconosciuta. In entrambe le circostanze, questo lavoro indica un punto di svolta (Bonica & Cardano 2012) della propria traiettoria biografica. Ciò che le differenzia è un grado di identificazione nella professione sensibilmente diverso. Per persone come Cesare e Claudio, fare il rider rappresenta un presente stabile e un futuro auspicabile. Per rider come Santiago e Sharif, che hanno investito in istruzione e sperano in futuro di migliorare la propria posizione sociale, il punto di svolta offerto da questo lavoro è circoscritto a una fase discendente della loro traiettoria biografica, nella speranza che quest'ultima cambi presto inclinazione. "If I am going to be a working class guy...I wanna be a rider": così Santiago, pur riconoscendo il valore di questo mestiere, lo etichetta come un lavoro *working class*. L'immaginario di questo lavoro non può appagare "le pulsioni e i desideri" (Bourdieu 1998, p. 173) iscritti nel suo habitus di provenienza, e ciò compromette il suo coinvolgimento. D'altra parte, i capitali in possesso di questi fattorini e la loro urgenza economica – Dolores è una madre sola, Sharif ha due figli – li spinge ad investire nel campo più di quanto facciano i rider esploratori, sia da un punto di vista materiale che temporale.

Infine, come osservava Alberto nella nota riportata poc'anzi, oltre a rivendicare il possesso di risorse e competenze specifiche, il tipo imprenditoriale rivendica anche una serie di aspettative circa la propria posizione futura nel campo, specie in presenza di un alto grado di identificazione nel mestiere. Banalmente, il rider imprenditore vuole assicurare la redditività presente e futura del proprio investimento, preservando le rendite che finora è riuscito a raggiungere. Ciò lo spinge anche verso prese di posizione (Bourdieu 2011) contraddittorie, ma oggettivamente coerenti con la sua posizione nello spazio occupazionale. Ad esempio, mentre difende l'autonomia lavorativa che ha favorito il suo investimento professionale, reclama anche un maggior controllo nell'accesso al lavoro da parte delle piattaforme, che limiti il crescente sovraffollamento di fattorini. Il seguente post, apparso all'interno di uno dei gruppi Facebook di lavoratori pro-inquadramento autonomo, è da questo punto di vista piuttosto emblematico.

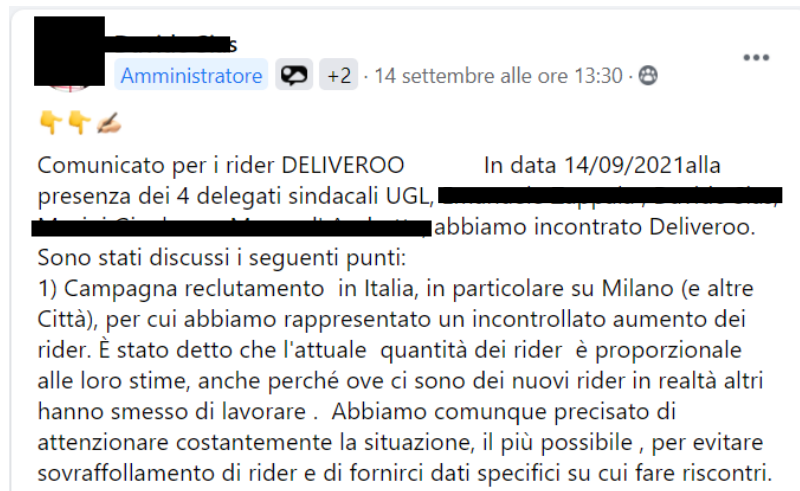


FIGURA 36 POST SU UN GRUPPO FACEBOOK DI RIDER FAVOREVOLI ALL'AUTONOMIA LAVORATIVA. SCREENSHOT PRODOTTO IN DATA 14 SETTEMBRE 2021

2.3. Il rider manovale

Il rider manovale è il terzo e ultimo profilo di questa tipologia. Si riferisce alla quasi totalità dei rider del giardino della stazione di Porta Garibaldi. Più in generale, rappresenta rider stranieri – in particolare di origine subsahariana –, pendolari, tendenzialmente molto giovani, poco istruiti e con uno status giuridico precario – irregolari o corto-soggiornanti – che lavorano per Uber Eats o per Glovo. L'attributo *manovale* allude all'assenza di conoscenze e risorse specifiche e, più in generale, al possesso di un *habitus* lavorativo meccanico, sprovvisto delle disposizioni auto-imprenditoriali evocate in precedenza. Come si è già avuto modo di apprezzare nel capitolo precedente, l'investimento temporale nel lavoro dei rider manovali è molto alto, ma poco redditizio. Contrariamente agli altri due tipi ideali, questo lavoro non offre loro una vera forma di emancipazione (né economica, né simbolica), salvo la possibilità strumentale di convertire il proprio permesso di soggiorno in un permesso per motivi di lavoro. Al contrario, l'esperienza di lavoro tende ad esasperare una condizione di deprivazione sociale che preesiste, da un punto di vista giuridico, abitativo, e socioeconomico.

I rider manovali possiedono poche risorse spendibili nella pratica lavorativa. In alcuni casi, devono imparare *ex novo* competenze apparentemente scontate (come usare Google Maps, o come riconoscere la funzione pratica dei semafori); l'unica forma di capitale che possiedono in misura considerevole, il loro corpo, come abbiamo visto è in parte convertibile in una forma di capitale informazionale vicario, che tende peraltro ad accrescerne il volume. Il tipo manovale, dunque, tende ad essere preso passivamente dentro le dinamiche del lavoro (“I accept everything, even though it’s

far”); “I don’t want problem, because nothing I can tell Glovo” sono pensieri molto comuni fra i rider del parco vicino la stazione di Garibaldi). In molti casi, difetta anche di una conoscenza minima circa le logiche di funzionamento degli algoritmi, che ostacola irrimediabilmente la costruzione di una disposizione alla selezione degli ordini. Inoltre, la sua esperienza urbana è costellata da una quantità di rischi, in buona misura indipendenti dal lavoro in senso stretto – come i controlli della polizia e degli agenti ferroviari – e spesso associabili a forme più o meno esplicite di razzismo. Da questo ritratto, si evince che per i rider manovali c’è davvero poco margine per sviluppare una forma di identificazione *nella* professione. Ed è per questo che si trovano in una sorta di enclave dello spazio sociale, specularmente a quella che occupano nello spazio fisico: una posizione dalla quale, come si evince dal grafico, è improbabile che si snodino traiettorie di carriera interne allo spazio sociale dell’occupazione.

Il quadro delineato offre un resoconto schematico dei processi di differenziazione interni a questo spazio occupazionale. Al netto dell’eterogeneità schematizzata in questa tipologia, possiamo tuttavia scorgere l’emergenza di una “doxa” comune ai tre tipi ideali, che concerne una diffusa – quanto personalmente sorprendente – disposizione alla valorizzazione di una relativa autonomia lavorativa.

3. Quale autonomia?

Contrariamente alle mie attese di senso, la grande maggioranza dei rider che ho incontrato durante la mia permanenza sul campo ha espresso – al netto della loro diversità – una certa valorizzazione dell’assenza di “un controllo in carne ed ossa”, come l’ha definito Dolores. Per comprenderne le ragioni, è utile riflettere sulle traiettorie sociali degli agenti che si concentrano nelle diverse posizioni dello spazio occupazionale.

I rider esploratori offrono un punto di vista affine a quello che le piattaforme, strategicamente, hanno a lungo identificato come prevalente. Un lavoro tendenzialmente occasionale e part-time, che in quanto tale necessita di flessibilità. Da un lato, la relativa autonomia del lavoro, “il fatto che uno possa gestirsi, che non ci sia la presenza fisica di un capo che controlla quello che fai”, come osserva Valentino, sembra indispensabile per l’esistenza stessa del tipo esploratore. Dall’altro, l’esistenza di rider esploratori sembra necessaria, dal punto di vista delle piattaforme, per legittimare l’inquadramento contrattuale dei rider. Si osserva dunque una certa corrispondenza fra la struttura delle piattaforme e le disposizioni dei rider esploratori.

Al contrario, dal punto di vista del tipo imprenditoriale, flessibilità oraria e autonomia lavorativa hanno rappresentato l'opportunità per dar risposta ad una maggiore urgenza economica, attraverso un investimento consistente sia in termini di capitali che di tempo. In questo modo, il rider imprenditore è riuscito a guadagnare una posizione dominante dello spazio occupazionale che, al netto delle sanzioni arbitrarie delle piattaforme, sembra assicurare rendite materiali (e simboliche) superiori a quelle offerte da altre professioni che fanno parte del proprio spazio dei possibili. Non si tratta di una negazione naïf dell'esistenza di un controllo, ignorante dei condizionamenti nascosti tra le maglie del management algoritmico. Come si è potuto apprezzare nei capitoli precedenti, i rider percepiscono sensibilmente il grado di controllo subito, sul piano spaziale e temporale, tanto dalla piattaforma, quanto da altri agenti vicari come clienti e ristoranti. Per di più, chi ha frequentato assiduamente l'ufficio di Glovo ha ben chiaro che il controllo della piattaforma si estende ben oltre il ruolo della tecnologia. Nel caso del rider imprenditore, la valorizzazione di una relativa autonomia lavorativa, in termini di orari e di condotta, sembra collimare con una maggiore capacità di gestire le consegne e di padroneggiare il tempo, frutto dell'incorporazione di disposizioni specifiche – costruite e di provenienza – e di capitali spendibili nella pratica lavorativa. Caratteristiche che accomunano chi ha raggiunto una posizione dominante di questa porzione dello spazio sociale, e che giustificano la percezione di una maggiore autonomia effettiva. In altri casi, il valore assegnato all'autonomia lavorativa dipende da ragioni non strettamente legate al lavoro. Per molti rider della piazzetta, l'assenza di vincoli spaziali e l'appartenenza entro aggregazioni informali di lavoratori hanno costituito un veicolo di inclusione sociale. All'opposto, ma sempre per ragioni riconducibili al proprio habitus di provenienza, diversi rider valorizzano l'indipendenza che garantisce l'assenza di un contesto di lavoro fisico e di un controllo disciplinare. Alla luce della sua precedente socializzazione al lavoro, ad esempio, Cesare riconosce un valore nella possibilità di lavorare da solo, evitando di condividere alcuna responsabilità con colleghi e superiori.

“io quando facevo il giardiniere...quando ho iniziato a fare il giardiniere ...a uno...l'ho mandato in ospedale. Gli ho spaccato tutto...perché questo qui...io ero capo squadra...e questo qui era invidioso...era geloso...rompeva i coglioni...poi dalle parole siamo arrivati ai fatti [...] se non mi fermavano lo ammazzavo. [...] ai miei tempi lo avrei ammazzato [...] ecco perché preferisco lavorare da solo...perché nei posti...io ho lavorato poco in vita mia...però c'è sempre quello invidioso...guarda che...nel mondo del lavoro...è difficile andare d'accordo con le persone...perché tutta sta cattiveria...invidia...invidiosi...cioè magari alle spalle ti parlano...capito? Io non sono fatto così...per quello che ti dico che preferisco lavorare da solo...stare da solo...per questo è un lavoro bellissimo...se tu sei bravo, sei bravo da solo...se sbagli, sbagli da solo...non devi dare niente a nessuno...anche in un bar...se ci sono 2 o 3 baristi...c'è sempre quello che ti rompe il cazzo...io sono uno che...a me lasciarmi perdere...fatti il tuo, fai finta che non esisto io...preferisco lavorare da solo...piuttosto che...perché ho avuto le mie esperienze...”

(Intervista a Cesare, 56, M)

Infine, i rider manovali percepiscono l'assenza di un capo come un'alternativa migliore rispetto alla presenza di un caporale o di capi vessatori, di cui in molti hanno fatto sventuratamente esperienza nel corso della loro breve carriera lavorativa in Italia²⁰⁰. Alla luce della loro appartenenza etnica e della loro precarietà su un piano giuridico, per i rider manovali l'esperienza di lavoro autonoma risulta un'eccezione rispetto al controllo in carne ed ossa che subiscono in ogni sfera della propria esistenza quotidiana – dal centro di accoglienza in cui vivono, agli uffici pubblici, financo ai treni con cui si muovono per raggiungere la città. Il timore di incontrare fisicamente gli agenti responsabili di questo controllo è altresì visibile nella sudditanza con cui si frequenta l'ufficio di Glovo e ci si relaziona con il back-office.

Coerentemente con quanto osservato nel contesto americano (Griesbach et al. 2019) e in quello australiano (Veen et al. 2020), anche in questo caso l'assenza di un capo in carne ed ossa sembra distinguere il lavoro del rider da altri lavori in seno ai cosiddetti *service work* (Fullin 2021), e nel mercato del lavoro più in generale. L'analisi delle traiettorie sociali dei fattorini ci offre nuovi strumenti per ipotizzare le ragioni di questa diffusa valorizzazione dell'autonomia lavorativa, senza perciò ricondurla alla "falsa coscienza" di un percorso di emancipazione ancora incompleto da parte degli agenti sociali. I rider a cui il presente studio ha dato voce, che rappresentano piuttosto fedelmente l'eterogeneità di questo mondo sociale nel contesto osservato, hanno ragioni valide e impresse nella loro storia per riconoscere il valore di un lavoro autonomo. Per i rider esploratori, un salario basso non è "il costo finanziario" da pagare per essere autonomi indicato da Griesbach e colleghi (2019, p.13), ma è la proiezione economica del "limite" entro il quale Valentino dimostra di aver circoscritto la sua partecipazione. Alla luce di un maggior volume di capitale spendibile nella pratica lavorativa, i rider imprenditori raggiungono un grado di autonomia dall'incidenza di rating e penalizzazioni sensibilmente superiore. Sanno confrontarsi con le logiche di calcolo degli algoritmi, riescono ad impiegarli propriamente come risorse nella pratica, a riconfigurarli a proprio favore, ottenendo quella presa sul presente e sul futuro che ai rider manovali è tendenzialmente preclusa. Questi ultimi, a loro volta, pur essendo presi passivamente dalle dinamiche algoritmiche, valorizzano quella dimensione di autonomia lavorativa che li rende finalmente liberi da altre forme di controllo.

La domanda che intitola questo paragrafo è dunque provocatoria, più che retorica. Da quanto discusso, possiamo concludere che l'autonomia dal management algoritmico non è solo illusoria, come evidenzia la letteratura sul tema, ma è anche stratificata. A stratificarla contribuisce, in primo luogo, la diversa storia incorporata in ciascuna piattaforma, le cui affordance prescrivono spazi di

²⁰⁰ D'altra parte, come testimonia l'inchiesta giudiziaria su Uber Flash menzionata nel corso della trattazione, molti rider riconducibili al tipo ideale dei manovali hanno fatto esperienza del caporalato anche all'interno di questo mondo lavorativo.

possibilità più o meno vincolanti e diverse traiettorie di partecipazione. In secondo luogo, a stratificarla è l'incontro situato con habitus differenti. Come abbiamo visto, il tipo imprenditoriale vi riconosce uno stimolo per acquisire rendite economiche più elevate rispetto ad altre occupazioni possibili, mentre il tipo esploratore vi riconosce il valore di un investimento temporale contenuto. D'altra parte, per chi, come i rider manovali, non ha la minima autonomia rispetto alle dinamiche algoritmiche, altri aspetti dell'inquadramento autonomo – l'assenza di un capo in carne ed ossa, la possibilità di costruire occasioni interstiziali di socialità fra simili – sembrano altamente valorizzate. Da queste sommarie considerazioni finali, la percezione dell'autonomia da parte dei rider presenta un carattere multidimensionale, che andrebbe sviscerato in ogni sua componente. Tange questioni organizzative, tecniche e contrattuali, ma viene spesso colta dai rider per come si materializza nella pratica lavorativa – ovvero, per l'assenza di un controllo in carne ed ossa; per la possibilità relativa di definire i tempi del lavoro e di auto-determinare la propria condotta. Ciò che emerge con chiarezza è l'impossibilità di ridurre una riflessione critica sul tema dell'autonomia lavorativa alla relazione fra rider e algoritmi. Come abbiamo visto, infatti, alcuni aspetti che hanno a che fare con l'organizzazione flessibile e relativamente autonoma del lavoro sono ricercati e valorizzati anche da chi è ben consapevole di essere poco autonomo nell'interazione con la tecnologia, ma insperabilmente libero da altre forme di controllo. Ritengo importante portare questo tipo di considerazioni al centro del dibattito pubblico e accademico sul tema, a mio parere ancora troppo arroccato su posizioni tecnocentriche – e a tratti, tecno-fobiche.

4. Tendenze attuali e future di un campo professionale in formazione

“la dialettica fra le disposizioni e le posizioni raggiunge il massimo di trasparenza nel caso delle posizioni situate in zone d'incertezza dello spazio sociale, come le professioni ancora non ben definite [...] [le quali] lasciano ai loro occupanti la possibilità di definirle introducendovi la necessità incorporata che è costitutiva del loro habitus”

(Bourdieu, 1998, p.165)

Questo passaggio di Meditazioni Pascaliane, riportato già nella discussione teorica sul tema dell'apprendimento, acquista maggior chiarezza alla luce di quanto osservato in questo capitolo conclusivo. Ci consente, inoltre, di riepilogare il modo in cui il presente studio ha inteso considerare il rider come una professione, e come può contribuire alla definizione sociologica di questo concetto. Nel secondo capitolo, abbiamo offerto una breve ricostruzione del dibattito disciplinare, tratteggiando la graduale transizione da un approccio normativo e tipologico a prospettive costruttiviste, che hanno messo in luce la natura storica delle professioni e dei processi di professionalizzazione. Con Bourdieu,

ho utilizzato come sinonimi i concetti di professione e occupazione per indicare generalmente una pratica lavorativa, senza che questa presenti necessariamente i tratti definitivi individuati dalla letteratura classica sul professionalismo (Wilensky 1964). In tal senso, ho più volte fatto riferimento al concetto di *spazio sociale* dell'occupazione, per rendere conto della scarsa omogeneità, della natura dinamica e relazionale, dei processi di differenziazione interni ad ogni lavoro, particolarmente evidenti nel caso di un'occupazione emergente come quella del rider, che costituisce proprio una di quelle "zone d'incertezza" dello spazio sociale più ampio. Oltre all'assenza di uno standard giuridico, ho identificato nello scarso riconoscimento sociale e simbolico di questo lavoro uno dei fattori che ha favorito la convergenza di traiettorie sociali eterogenee. Conseguentemente, mi sono interrogato sul modo in cui i differenti contesti di socializzazione anteriori all'ingresso in questa professione abbiano influenzato le prese di posizione dei rider, per giungere infine all'elaborazione della tipologia illustrata poc'anzi. In questo generale framework interpretativo, i concetti di "professione" o di "professionalità" sono stati intesi primariamente come una categoria di percezione e di classificazione. Come una rappresentazione sociale proiettata da (alcuni) agenti, individuali o collettivi, per rivendicare in senso distintivo la propria identità lavorativa, tanto in rapporto ad altri rider, quanto in relazione ad altri mondi professionali limitrofi – ad esempio i bike messenger. In definitiva, come un *folk-concept* impiegato nelle lotte simboliche per definire "cosa è davvero" questo mestiere – o come dovrebbe essere – a partire dalla propria posizione sociale. Dunque, non intendo concludere che l'occupazione del rider, oggi, possa essere considerata in effetti una professione. O meglio, non è questo l'interrogativo a cui il presente studio ha cercato di rispondere. Piuttosto, con Hughes (1971), abbiamo cercato di far luce sulle condizioni sociali secondo le quali gli agenti intercettati da questa occupazione stanno cercando di definirne i canoni in chiave professionalizzante, e di legittimare sé stessi come professionisti. E a tal proposito, due aspetti ci sembrano particolarmente meritevoli di attenzione. In primo luogo, la rivendicazione di professionalità sembra essere l'emanazione di un particolare principio di visione e di classificazione del lavoro, non universalizzabile a tutti gli agenti sociali. Peraltro, come si può notare da un conteggio grossolano effettuato con Nvivo, le parole "professional*²⁰¹" o "professionist*" appaiono 43 volte, ma soltanto nelle interviste dei 12 rider che gravitano maggiormente attorno all'idealtipo imprenditoriale. A mio avviso, ciò costituisce una conferma dell'uso simbolico della categoria di professione nel linguaggio comune, nonché un invito per il ricercatore ad oggettivarne il significato sociale in un senso relazionale – ovvero, ad interpretarla come una presa di posizione proiettata da agenti con un preciso posizionamento nel campo. In secondo luogo, in linea con le più recenti riflessioni sviluppate in seno

²⁰¹ L'uso dell'asterisco in questo caso è stato utilizzato al fine di includere nella ricerca dei due aggettivi anche le rispettive versioni inglesi.

al dibattito sociologico sulle professioni (vedi ad es. gli studi sui *knowledge workers* di Maestripieri (2016, 2017)), le rivendicazioni di professionalità avanzate dai rider fanno appello al possesso di competenze e al successo sul mercato di un certo modo di lavorare. La stessa richiesta di limitare la concessione di nuovi account da parte dei rider imprenditori è di certo volta a contenere il numero di rider attivi sul territorio, ma non guarda alla chiusura formale/istituzionale del campo, com'è consueto osservare nelle professioni liberali. Anzi, viene legittimata con logiche di mercato puro – es. congruenza fra la domanda e l'offerta di lavoro; fra la domanda e l'offerta di competenze – e indica più generalmente una proiezione esemplare del modo corretto di fare questo mestiere.

D'altra parte, se si vuole ragionare sulla strutturazione di questo spazio sociale, come allude il titolo del paragrafo, occorre chiarire che le prese di posizione dei rider hanno scarse possibilità di definirne le regole del gioco²⁰². La loro partecipazione si muove comunque entro i paletti fissati dalle piattaforme che, in quanto aziende (Srnicek 2016), intermediari (Ajunwa & Greene 2018), infrastrutture tecnologiche, o più propriamente in quanto sintesi di ciascuno di questi aspetti (Van Dijck et al. 2018) hanno contribuito ad allestire questo spazio sociale. Occorre quindi volgere nuovamente lo sguardo a quest'ultime per provare a riflettere, in ultima analisi, sulla possibile evoluzione di questa occupazione. Tre ci sembrano le principali tendenze in corso:

1. Una spinta verso l'istituzionalizzazione della pratica lavorativa entro classificazioni giuslavoristiche tradizionali, come la subordinazione. È questa, da sempre e su scala globale, la rivendicazione dei sindacati e dei collettivi di lavoratori informali. Ed è questa la tendenza accolta da Just Eat, dapprima con l'introduzione in Italia del modello *scoober*, e poi con la firma dell'accordo integrativo aziendale con i sindacati confederali. Oltre al riconoscimento dei diritti del lavoro subordinato e le condizioni economiche del CCNL della logistica, questo nuovo modello prevede idealmente anche la fornitura dei veicoli di lavoro e l'introduzione di nuove figure professionali come il *team leader*.
2. D'altra parte, si registra anche una spinta contraria verso l'adozione del sistema del free-login. Tratto distintivo di Uber, sia nel mercato del food-delivery che in quello del ride-hiling, nell'ultimo anno il free-login è stato adottato anche da Deliveroo in diverse città d'Italia con uno scopo, per così dire, conservatore. Ovvero, con l'obiettivo di dimostrare ulteriormente l'effettiva autonomia dei lavoratori su un piano organizzativo – eliminando la discriminazione nell'accesso al lavoro basata sul calendario.

²⁰² D'altronde, occorre anche sottolineare che la concentrazione di rider con disposizioni ad essere mobilitati a livello sindacale – sia da parte dei sindacati di sinistra, che da parte dei sindacati di destra – ha contribuito a dar forza alle prese di posizione dei fattorini, trasponendole su scala collettiva. Anche in questo caso, tuttavia, l'analisi andrebbe volta al ruolo di strutturazione del campo dei sindacati, più che alle prese di posizione dei singoli fattorini.

3. La diffusione di piattaforme attive su base territoriale, con un forte posizionamento identitario in chiave valoriale – equità sociale o sostenibilità ambientale – o di tipologia del servizio offerto. Queste piattaforme operano su scala ridotta rispetto ai grandi player, con i quali faticano a competere in primis da un punto di vista tecnologico. Propongono modelli di business alternativi, in cui buona parte dei costi di una maggiore sostenibilità sociale – sia rispetto alla retribuzione dei fattorini, che rispetto alla percentuale richiesta ai partner – è scaricata sui consumatori. Inoltre, la proliferazione di nuove piattaforme di food-delivery è parte di un più ampio processo di espansione della logistica last-mile, che non riguarda solo il cibo e la ristorazione a domicilio, ma anche altri settori e generi commerciali – ad es. la spesa nei supermercati, nelle farmacie, nei negozi di abbigliamento.

Le prime due sono spinte interne al campo, provengono dagli attori che hanno finora dominato il mercato del food-delivery in Italia e altrove. Entrambe operano in un senso opposto rispetto alla visione meritocratica dell'organizzazione del lavoro, finora dominante. Elidendo i dispositivi di rating e ranking, il sistema del free-login e la subordinazione promettono di scalfire le rendite di posizione guadagnate nel tempo dai rider imprenditori. O quanto meno, di eliminare l'incentivo a investire imprenditorialmente nel lavoro. In questo modo, entrambe le tendenze possono restituire linfa alla posizione del tipo esploratore, che nel corso del tempo è stata relegata in una porzione residuale dello spazio occupazionale, almeno da un punto di vista numerico, dalla proliferazione di habitus imprenditoriali e manovali. A titolo esemplificativo, riporto di seguito la verbalizzazione di un audio-messaggio condiviso in un gruppo WhatsApp di rider nei giorni successivi alla diffusione dei primi contratti stipulati da Just Eat, che indica una presa di posizione rappresentativa del tipo imprenditoriale in merito agli effetti – reali o temuti – di queste trasformazioni:

“Stan parlando di contratti di 10, 15 ore...qua c'è gente che deve camparci una famiglia...ma che cosa gli racconto ai miei figli che vado a lavorare 15 ore a settimana? E c'è il TFR? [...] Ma di cosa stiam parlando...guarda non ti conosco, ma sicuramente non fai questo lavoro...è impossibile...perché capiresti da solo che non mangi...poi ognuno è libero [...] Se mi proponi 9 euro lordi per 30/40 ore ne possiamo parlare, ma se mi proponi 7,50 euro per 10/15 euro puoi andare a fanculo...ma va...*glielo lascio ai ragazzini sto lavoro*”

A là Shove (2012), potremmo dire che così organizzata la pratica tenda a reclutare traiettorie sociali più vicine all'immaginario del fattorino ante-rider – qui evocate con l'espressione “i ragazzini”. A ben vedere, però, le prese di posizione di Deliveroo e di Just Eat sembrano orientare il campo in direzioni diverse. Se entrambe minacciano il valore delle disposizioni e dei capitali acquisiti dai rider imprenditori, Just Eat opera anche nel senso di prescrivere competenze e profili desiderabili. Ad esempio, eliminando la possibilità di lavorare in auto, tende a precludere la partecipazione di rider

con un inferiore capitale corporeo. L'articolo citato nella nota a piè di pagina²⁰³ riporta l'esperienza di una rider donna che lavora in auto in zone periferiche della città, che riconosce inadatte rispetto al lavoro in bici o in moto in ragione del suo apparato disposizionale: un esempio non dissimile dalla disposizione di Dolores a rifiutare gli ordini diretti in periferia. Al di là dell'esempio del rider in auto, poco rappresentativo dell'universo di riferimento di questo studio, la presa di posizione di Just Eat indica certamente una più elevata capacità di strutturazione dello spazio sociale dell'occupazione, che mira a ridurre quello scarto fra posizioni e disposizioni che finora ha contribuito a differenziare internamente la pratica lavorativa. Da questo punto di vista, sarà interessante rilevare quali altre competenze vorranno cercare le piattaforme che decideranno di stringere i canoni del lavoro. In che modo verranno valorizzati o denegati – come d'altronde continuano a fare Deliveroo e Uber Eats, almeno formalmente – i saperi costruiti dai rider. Quali strade sapranno percorrere agenti sociali diversi, per traiettorie e competenze apprese, alla luce delle nuove possibilità aperte dalla strutturazione del campo – sia da parte dei player dominanti, che dei nuovi entranti. Sono tanti, per stessa ammissione del Country Manager Daniele Contini²⁰⁴, i rider di Just Eat ad aver rifiutato di firmare il contratto. E fra questi vi sono anche Giovanni e Claudio, due rider che il lettore ha avuto modo di conoscere nei capitoli precedenti.

Le tendenze discusse in questo paragrafo conclusivo aprono alla considerazione di nuove piste di ricerca, e di interrogativi che questo studio ha toccato solo in modo tangenziale. Al di là della rapida costituzione di un arcipelago di piattaforme con condizioni di lavoro più o meno isomorfe, la strutturazione di questo spazio sociale sembra indicare la graduale emersione di un *campo professionale* relativamente autonomo in relazione a servizi e prodotti offerti. Il concetto di campo, secondo Bourdieu, indica “un campo di forze all'interno del quale gli agenti occupano posizioni che determinano statisticamente le loro prese di posizione [...] [le quali] mirano sia a conservare, sia a trasformare la struttura del rapporto di forze costitutiva del campo” (Bourdieu 2011). In questo caso, è attorno alle caratteristiche del servizio – ad esempio, in termini di velocità della consegna, di valori, di qualità o di varietà dei prodotti offerti, di prezzi – che si stanno concentrando le poste in gioco e le prese di posizione delle piattaforme. Per dar seguito agli interrogativi di questo studio e approfondire questioni che in questa sede abbiamo soltanto potuto evocare, sarà interessante capire se e come i diversi posizionamenti delle piattaforme potranno interagire con le dinamiche organizzative del lavoro. Laddove, ad esempio, è ipotizzabile che un servizio particolarmente incentrato sulla velocità

²⁰³ https://www.repubblica.it/economia/2021/04/04/news/rider_contratto_gia_in_salita_escluso_chi_ha_un_auto_-295002992/

²⁰⁴ (https://www.repubblica.it/economia/2021/07/30/news/just_eat_arriva_a_6mila_assunzioni_in_italia_dall_autunno_p_artinanno_gli_hub_i_rider_avranno_i_nostri_mezzi_-312325582/)

della consegna prescriverà una certa forma organizzativa, e dunque probabilmente anche lavoratori con un certo apparato disposizionale. Così come è probabile che una piattaforma che intenda posizionarsi in senso distintivo dal punto di vista della qualità di servizi e prodotti offerti – ad es. ospitando soltanto ristoranti gourmet – porrà maggiore attenzione alla cura del servizio, valorizzando capitali diversi. Parimenti, in una prospettiva di campo, occorrerà guardare con più attenzione anche al ruolo di sindacati e associazioni di categoria, al ruolo di regolatore dello Stato, e a quello dei centri finanziari che sostengono lo sviluppo di queste aziende (van Doorn & Badger 2020).

Easy, rider? Riprendendo il titolo di questa trattazione, ritengo che uno dei contributi più rilevanti di questo studio sia stato quello di aver dipinto il rider come un lavoratore – più o meno – competente, mettendone in discussione la sua completa fungibilità. Questo ritratto intende contrastare la rappresentazione omogeneizzante e commiserevole di questo mestiere, nel tentativo di riconoscergli una dignità non solo sul piano dei diritti acquisiti o ancora da conquistare. Ma prima ancora riguardo ciò che concerne il (saper) fare questo mestiere, e che in tal senso lo identifica. Nella rivendicazione del rider quale occupazione specifica, e *non per tutti*, ravviso il singolare spirito militante di questo studio, con la convinzione che possa migliorare la comprensione della pluralità di visioni e rivendicazioni di chi, in qualche modo, questo mestiere ha contribuito ad inventarlo.

Nota metodologica

1. Questionario e code-book delle risposte

Di seguito riporto il questionario somministrato ai rider. Nella prima colonna mostro le domande effettuate ai fattorini. Nelle colonne successive, per quanto riguarda le variabili continue, mostro la media, la deviazione standard, e i valori minimo e massimo rilevati ad indicare una proxy di dispersione delle curva, Per quanto riguarda le variabili discrete, mostro le modalità previste dalle domande, la frequenza assoluta e quella percentuale rilevata su ciascuna. La scelta di costruire variabili dicotomiche è dipesa in parte dalla scarsa numerosità campionaria, e in parte dall'esigenza di consolidare alcune evidenze rilevate durante l'etnografia. Nella domanda sulle piattaforme di lavoro, si è voluto rilevare se il rispondente avesse o meno all'interno del suo pacchetto di piattaforme una delle due app che nel corso dell'etnografia erano emerse come quelle di più desiderabili e ambite, sia da un punto di vista operativo che remunerativo. D'altra parte, alla luce della diffusa multi-committenza dei rider, rilevare per ciascun rider ogni piattaforma in suo possesso avrebbe offerto dati ostici da maneggiare da un punto di vista statistico, con il rischio consistente di rilevare frequenze assolute basse sulle 15 combinazioni disponibili dall'incrocio delle quattro piattaforme – escludendo dunque MyMenù.

In che anno sei nato? ²⁰⁵	m: 34 Min: 19	σ : 7,80 Max: 60
Quando hai iniziato questo lavoro?	m: 15, 89 mesi 0 mesi	σ : 10,12 58 mesi
Quante ore alla settimana hai lavorato in media nel mese di maggio?	m: 40,90 Min: 12	σ : 13,36 Max: 70
Quanto hai guadagnato nel mese di maggio?	1041 Min: 0	σ : 639.31 Max: 3000

Sesso	Maschio	125	96,15%
	Femmina	5	3,85%

²⁰⁵ I dati rilevati sull'anno di nascita sono stati in seguito riclassificati sotto forma di età anagrafica. In modo speculare, l'anzianità lavorativa è stata calcolata sottraendo il mese e l'anno di inizio indicato dal rispondente al mese di luglio 2020 in cui sono stati somministrati i questionari

Di che nazionalità sei?	Italiano	23	17,7%
	Straniero	107	82,3%
Qual è il tuo status giuridico? ²⁰⁶	Corto-soggiornante	57	56,16%
	Lungo-soggiornante/cittadinanza	73	43,85%
Qual è il tuo luogo di residenza?	Milano	72	55,38%
	Fuori Milano	58	44,62%
Qual è il grado di istruzione più alto che hai raggiunto?	≥ Diploma di scuola superiore	78	60%
	< Diploma di scuola superiore	52	40%
Al momento il rider è il tuo unico impiego? ²⁰⁷	Sì	119	91,54%
	No	11	8,46%
Per quale/i piattaforma lavori attualmente?	Ho Deliveroo e/o Just Eat nel mio pacchetto di piattaforme	47	36,15%
	Non ho Deliveroo e/o Just Eat nel mio pacchetto di piattaforme	83	63,85%
Che mezzo di trasporto usi per fare il rider?	Bici muscolare	94	27,69%
	Bici elettrica o veicolo a motore	36	72,31%
Quanto parli bene la lingua italiana?	Solo qualche parola o per nulla	86	66,15%
	Fluente o madrelingua	44	33,85%
Quanti rider frequenti abitualmente?	Uno o nessuno	40	31%
	Più di un rider	89	69%
Quanti ordini rifiuti in media ogni giorno	Nessuno	52	40%
	Almeno 1 al giorno	78	60%
Hai mai cambiato mezzo di trasporto al fine di migliorare il tuo lavoro?	No	73	56,15%
	Sì	51	43,85%
Hai mai litigato nei ristoranti?	No	62	47,69%

²⁰⁶ Come abbiamo evidenziato più volte nel corso della trattazione, lo status giuridico è emerso come una variabile decisamente più rilevante rispetto a quello della nazionalità, poiché fortemente associata alla/e piattaforma/e per cui si lavora. Alla modalità corto-soggiornante si riferiscono – oltre ai rider in stato di irregolarità – quelli in possesso di permessi di soggiorno di breve durata, come il permesso per richiesta d’asilo e i permessi per casi speciali introdotti dal decreto sicurezza Salvini, che si distinguono dal precedente permesso di soggiorno per motivi umanitari perché non consentono la conversione in permesso per motivi di lavoro. Alla modalità “lungo-soggiornante/cittadinanza” si riferiscono tutti i rider con permessi di soggiorno di lunga durata – permessi di soggiorno per protezione sussidiaria e internazionale; carta di soggiorno; permessi per ricongiungimento familiare – con permessi di soggiorno per motivi umanitari, in quanto convertibili con il contratto di rider in permessi per motivi lavorativi, e i rider con cittadinanza italiana, di origine italiana o straniera.

²⁰⁷ Anche l’essere iscritto all’università è stato rilevato come un secondo impiego, in quanto proxy di un coinvolgimento parziale nella pratica lavorativa.

	Sì	68	52,31%
Hai mai litigato con i clienti?	No	96	73,85%
	Sì	34	26,15%
Hai mai usato l'account di qualcun altro?	No	109	83,85%
	Sì	21	16,15%
Ti hanno mai disconnesso l'account?	No	91	70%
	Sì	39	30%
Hai mai avuto problemi con la polizia durante il lavoro?	No	105	80,77%
	Sì	25	19,23%
Hai mai subito un furto durante il lavoro?	No	48	36,92%
	Sì	82	63,08%

FIGURA 37 COODEBOOK DELLE RISPOSTE AI QUESTIONARI

2. Traccia dell'intervista discorsiva ai rider

1. Pratica del rider: cosa fa il rider e come impara a farlo

1.1. Motivazioni che hanno condotto a fare il rider: tenere presente se le motivazioni dell'intervistato hanno subito modifiche nel corso del tempo

1.1.1. Caratteristiche del lavoro organizzativo/contrattuali

- 1.1.1.1. assenza di un capo
- 1.1.1.2. flessibilità organizzativa
- 1.1.1.3. dimensione contrattuale
- 1.1.1.4. Possibile integrazione con altri lavori
- 1.1.1.5. Basse barriere all'ingresso: approfondire quali erano le alternative al rider e se quella del rider fosse l'unica scelta possibile

1.1.2. Caratteristiche operative del lavoro

- 1.1.2.1. Lavoro all'aperto
- 1.1.2.2. Lavoro di servizio
- 1.1.2.3. Bassa o alta standardizzazione del lavoro
- 1.1.2.4. Lavoro fisico

1.1.3. Da chi sei venuto a sapere del lavoro

- 1.1.3.1. Cerchia sociale (preesistente: familiari, amici; sconosciuti)
- 1.1.3.2. Modalità di contatto: faccia a faccia (es. strada, quartiere, centro di accoglienza, centro per l'impiego), online (es. gruppi social), altri media (pubblicità)

1.1.4. Obiettivi economici:

- 1.1.4.1. Impegno part-time per arrotondare
- 1.1.4.2. Impegno full time: approfondire se si hanno responsabilità a carico (figli, ex coniuge, debiti, etc.)

1.1.5. Questioni legali: conversione/rinnovo del permesso di soggiorno

1.1.6. Aspettative sul lavoro: grado di coinvolgimento presente e futuro

1.1.7. Momenti di svolta biografica

1.2. Fase preparatoria al lavoro

1.2.1. Ottenimento dell'account

- 1.2.1.1. Candidatura con la piattaforma
 - 1.2.1.1.1. Scelta della piattaforma
 - 1.2.1.1.2. Barriere all'ottenimento dell'account
- 1.2.1.2. Formazione iniziale
 - 1.2.1.2.1. Fruizione della formazione iniziale: dove, come, con chi
 - 1.2.1.2.2. Contenuti della formazione iniziale: percezione di utilità
- 1.2.1.3. Canali informali: prestito o acquisto dell'account da parte di un altro rider conoscente o da agenzia di intermediazione (es. Uber Flash)

1.3. Le attività che definiscono la pratica del rider

1.3.1. Prenotare le ore di lavoro

- 1.3.1.1. Quando e dove cerchi le ore sul calendario
- 1.3.1.2. Interazione con il calendario dell'app
- 1.3.1.3. In base a cosa decidi quante e quali ore di lavoro prenotare (approfondirne il cambiamento nel corso del tempo)
 - 1.3.1.3.1. Obiettivi economici
 - 1.3.1.3.2. Costrizioni della piattaforma
 - 1.3.1.3.3. Limiti fisici
 - 1.3.1.3.4. Questioni logistiche (ad es. raggiungere Milano in treno)
 - 1.3.1.3.5. Scelte personali: non lavorare in certi giorni/orari

1.3.2. Arrivare a Milano

- 1.3.2.1. Usare i mezzi pubblici, treno, autobus
 - 1.3.2.1.1. Interazione con gli altri passeggeri, polizia, controllori dentro il treno e nelle stazioni
 - 1.3.2.1.2. Gestione dello spazio sui mezzi pubblici
- 1.3.2.2. Socialità con altri rider: fare gruppo, emotività, pratiche ludiche

1.3.3. Dove lavorare

- 1.3.3.1. In base a cosa decidi in che zona lavorare e come decidi di spostarti nel corso della giornata
 - 1.3.3.1.1. Conoscenza spazio-temporale della città
 - 1.3.3.1.1.1. Presenza di ristoranti/locali
 - 1.3.3.1.1.2. Presenza di uffici
 - 1.3.3.1.1.3. Costruzione mentale centro/periferia
 - 1.3.3.1.1.4. Traffico stradale: approfondire la relazione con il mezzo (usura, difficoltà di guida)
 - 1.3.3.1.1.5. Materialità urbana (es. pavè, parchi, piste ciclabili). approfondire in relazione con il mezzo utilizzato (usura, difficoltà di guida, lentezza)
 - 1.3.3.1.2. Ragioni indipendenti dal lavoro in senso stretto
 - 1.3.3.1.2.1. Presenza di luoghi di ritrovo con altri rider (Vedi *Socialità* per significati e pratiche di socialità): approfondire come cambia la logica della scelta del luogo fra momenti di lavoro e momenti di non lavoro
 - 1.3.3.1.2.2. Vicinanza al luogo di abitazione
 - 1.3.3.1.2.3. Vicinanza alla stazione del treno
 - 1.3.3.1.3. Interazione con altri rider che stanno lavorando: approfondire se c'è condivisione di informazioni rilevanti per il lavoro

- 1.3.3.1.3.1. Mediata: chat individuali e di gruppo
- 1.3.3.1.3.2. Faccia a faccia

1.3.4. Ricevere la notifica di un ordine

- 1.3.4.1. Logiche e significati di accettazione/rifiuto/riassegnazione degli ordini
 - 1.3.4.1.1. Facilità/difficoltà di interazione con l'app
 - 1.3.4.1.2. Specificità della piattaforma, timore penalizzazioni
 - 1.3.4.1.3. Giorno della settimana e orario
 - 1.3.4.1.4. Geolocalizzazione finale: conoscenza di ristoranti e clienti: attese, antipatie, litigi
 - 1.3.4.1.5. Contenuti dell'ordine
 - 1.3.4.1.6. Stima di come sta andando la serata
 - 1.3.4.1.7. Distanza da coprire
 - 1.3.4.1.8. Prezzo dell'ordine
 - 1.3.4.1.9. Condizioni atmosferiche
- 1.3.4.2. Prepararsi alla consegna
 - 1.3.4.2.1. Interazione con l'app: geolocalizzazione mentale/mediata del ristorante e del cliente
 - 1.3.4.2.2. Interazione con altri rider: chiedere aiuto quando non conosci i riferimenti geografici

1.3.5. Guidare: riflettere sull'apprendimento progressivo della guida come esito dell'interazione fra le seguenti categorie.

- 1.3.5.1. Velocità
- 1.3.5.2. Spazio e materialità urbana:
 - 1.3.5.2.1. Uso di piste ciclabili, binari del tram, pavé, semafori, marciapiedi, sensi unici, parchi, scale, sottopassaggi: funzioni e significati
 - 1.3.5.2.2. Traffico di auto, mezzi e pedoni: competenze, funzioni, significati
 - 1.3.5.2.3. Utilizzo dell'app maps: competenze, funzioni, significati
 - 1.3.5.2.4. Conoscenza incorporata di strade, ristoranti, clienti
- 1.3.5.3. Sicurezza: percezione e gestione del rischio del lavoro (incidenti, infortuni)
- 1.3.5.4. Relazione fra mezzo di lavoro e corporeità: approfondire come l'utilizzo/il cambiamento del mezzo di lavoro interagisce con il corpo, contribuendo a modificarlo (e viceversa)
- 1.3.5.5. In rapporto alla dimensione temporale del lavoro:
 - 1.3.5.5.1. Influenza del cottimo
 - 1.3.5.5.2. Struttura temporale quotidiana
 - 1.3.5.5.3. Stagionalità del lavoro
- 1.3.5.6. Corporeità: tecniche del corpo nell'arco della giornata/nel lungo periodo; alimentazione; accessori e materiali per la guida
- 1.3.5.7. Contenuto dell'ordine: materiale fragile, difficoltoso da portare (es. walky cup, pizza)
- 1.3.5.8. Dimensione emotiva

1.3.6. Ritirare gli ordini: cosa fai mentre attendi di ricevere l'ordine

- 1.3.6.1. Interazione con camerieri e responsabili della sicurezza
 - 1.3.6.1.1. Negoziazione regole di interazione
 - 1.3.6.1.2. Gestione dello spazio nei ristoranti: negoziazione delle regole e degli spazi di attesa
 - 1.3.6.1.3. Rappresentazione ristoranti e clienti
 - 1.3.6.1.3.1. Interessi in conflitto
 - 1.3.6.1.3.1.1. Raccomandazioni di comportamento e conservazione degli ordini
 - 1.3.6.1.3.1.2. Ordini in ritardo, ordini sbagliati

- 1.3.6.1.3.1.3. Possibilità di penalizzare il rider
- 1.3.6.1.3.1.4. Percezione del ruolo del ristorante rispetto al lavoro del rider
- 1.3.6.2. Interazione con altri rider in attesa
 - 1.3.6.2.1. Logiche di aggregazione: etnia, lingua, genere, piattaforma per cui lavori
 - 1.3.6.2.2. Pratiche di socialità: (vedi socialità)
 - 1.3.6.2.3. Collaborazione e conflitti nella gestione dello spazio fuori/dentro il ristorante
- 1.3.6.3. Interazione con clienti del ristorante
- 1.3.6.4. Interazione con app e chat (vedi riassegnazione)

1.3.7. Consegnare gli ordini

- 1.3.7.1. Interazione con il cliente
 - 1.3.7.1.1. Rappresentazione del cliente
 - 1.3.7.1.2. Imprevisti nella consegna: indirizzo sbagliato, cliente non reperibile, pagamenti in contanti
 - 1.3.7.1.3. Modalità di interazione: via app/telefono, faccia a faccia.
 - 1.3.7.1.4. Negoziazione regole di interazione (es. non salire al piano)
 - 1.3.7.1.5. Gestione dello spazio: es. dove lasci il tuo mezzo
- 1.3.7.2. Interazione con l'app per problemi con la consegna dell'ordine

1.3.8. Interazione con l'azienda/piattaforma

- 1.3.8.1. Rappresentazione della piattaforma
- 1.3.8.2. Modalità ed efficacia dell'interazione con la piattaforma
 - 1.3.8.2.1. Interazione faccia a faccia: dove, con chi, in che lingua, secondo quali dinamiche
 - 1.3.8.2.2. Interazione via app: in che forma, in che lingua, aiuto da altri rider
 - 1.3.8.2.3. Interazione mediata: contatti diretti con specialist delle piattaforme, chat collettive
- 1.3.8.3. Problemi che richiedono l'interazione con la piattaforma (spiegazioni su movimento punteggio, pagamenti in contanti, problemi su fatture e pagamenti, riassegnazioni e cancellazione ore)
 - 1.3.8.3.1.

1.3.9. Tornare a casa: approfondire se e come la dimensione abitativa condiziona la possibilità di lavorare nelle ore notturne

2. Traiettorie sociali: la traiettoria sociale dell'intervistato in termini di formazione familiare, educativa, professionale

2.1. Contesto familiare di origine:

- 2.1.1. Composizione della famiglia
- 2.1.2. Condizione economica della famiglia
 - 2.1.2.1. Professione dei genitori, dei nonni
 - 2.1.2.2. Condizioni/momenti di deprivazione economica
 - 2.1.2.3. Contesto geografico e socioeconomico di provenienza
 - 2.1.2.4. Esperienze di mobilità per ragioni economiche
- 2.1.3. Contesto affettivo familiare:
 - 2.1.3.1. Rapporto affettivo con i genitori
 - 2.1.3.2. Rapporto affettivo con fratelli e parenti
- 2.1.4. Contesto culturale familiare
 - 2.1.4.1. Investimento nell'educazione dei figli
 - 2.1.4.2. Visione familiare di lavoro ed educazione

2.2. Percorso educativo e scolastico

2.3. Esperienze associative e ludiche

- 2.3.1. Politica: dove, quando, con chi, per cosa
- 2.3.2. Iniziative sociali
- 2.3.3. Leva militare
- 2.3.4. Vita religiosa
- 2.3.5. Hobby e consumi culturali: esperienze professionistiche, semi-professionistiche, amatoriali
- 2.3.6. Sport: approfondire eventuale rapporto con il mestiere del rider (es. ciclismo)

2.4. Esperienza migratoria

- 2.4.1. traumi e rotture
- 2.4.2. percorso d'integrazione nel paese di arrivo
- 2.4.3. responsabilità economica verso i familiari nei propri paesi di origine

2.5. Biografia professionale: approfondire momenti di transizione, punti di continuità e di svolta

- 2.5.1. Significati attribuiti al lavoro in generale
- 2.5.2. Precedenti esperienze di lavoro dipendente in altri ambiti
 - 2.5.2.1. Coerenza con percorso educativo
 - 2.5.2.2. Coerenza con estrazione familiare
 - 2.5.2.3. Coerenza fra lavori precedenti e quello attuale
 - 2.5.2.4. Dimensione economica:
 - 2.5.2.4.1. condizioni/momenti di deprivazione (fallimenti, licenziamenti), sopraggiunti (a causa di cosa), permanenti, ereditati
 - 2.5.2.5. Dimensione contrattuale: lavoro legale/illegale, formale/informale, regolare/in nero
 - 2.5.2.5.1. Condizioni/episodi di sfruttamento o di caporalato
 - 2.5.2.6. Dimensione corporea nei lavori fatti in passato
 - 2.5.2.7. Acquisizione di competenze specifiche
 - 2.5.2.8. Dimensione relazionale
 - 2.5.2.8.1. Rapporto con il capo: significati attribuiti all'autorità
 - 2.5.2.8.2. Rapporto con i colleghi
 - 2.5.2.9. Eventi significativi: licenziamenti, litigi, mobbing, pericoli, incidenti

2.6. Precedenti esperienze da imprenditore/lavoro autonomo (come sopra)

2.7. Socializzazione alla pratica del rider: costruzione di disposizioni idonee in relazione alle disposizioni di provenienza

- 2.7.1. Percezione di adeguatezza al lavoro: approfondire com'è cambiata nel tempo in relazione alle dimensioni della pratica (guida, materiali, interazione con la piattaforma) e della socialità (incontro con altri rider)
- 2.7.2. Competenze utili per il lavoro da rider apprese in altri contesti
- 2.7.3. Precedenti esperienze nella logistica last-mile
 - 2.7.3.1. Competenze specifiche
 - 2.7.3.2. Carriera interna, differenziazione fra lavoratori
 - 2.7.3.3. Cultura professionale e identità del lavoratore

3. Socialità

3.1. Socialità durante il lavoro da rider

- 3.1.1. Numero e tipologia di rider con cui si è abitualmente in contatto in termini etnici, di genere, età, mezzo utilizzato, piattaforma, anzianità lavorativa
 - 3.1.2. Percezione e significato della relazione con altri rider: fiducia, affetto, entità, solidità della relazione
 - 3.1.2.1. Longevità di queste relazioni: approfondire se costruite sul lavoro o precedentemente
 - 3.1.3. Esperienza solitaria del lavoro: approfondire perché
 - 3.1.4. Pratiche e spazi di socialità con altri rider
 - 3.1.4.1. Raccontare storie sul lavoro
 - 3.1.4.2. Apprendimento collettivo su funzionamento piattaforma, ristoranti e clienti, conoscenza spazio-temporale della città, uso e manutenzione dei mezzi di lavoro
 - 3.1.4.3. Pratiche e rituali conviviali
 - 3.1.4.4. Pratiche solitarie: approfondire alternanza fra momenti solitari e momenti collettivi
 - 3.1.5. Contesti fisici (piazze, larghi, panchine, parchi, ristoranti, portici, porte, treni, mezzi pubblici, stazioni) e digitali di apprendimento (chat, gruppi WhatsApp, gruppi Facebook)
 - 3.1.5.1. Scelta e significato degli spazi e delle pratiche di socialità:
 - 3.1.5.1.1. differenziazione e inclusione/esclusione su base etnica, di genere, anzianità, mezzo utilizzato e piattaforma
 - 3.1.5.2. Rapporto con altre categorie sociali: es. commercianti, senza tetto, polizia
 - 3.1.5.3. Scelta della posizione
 - 3.1.5.4. Tempi delle pratiche di socialità
 - 3.1.6. Pratiche di socialità durante il lavoro con persone *non* rider
 - 3.1.7. Rapporto fra tempo di lavoro e di non lavoro: approfondire il significato che viene attribuito ai momenti che formalmente non sono momenti di lavoro in rapporto a quelli in cui si lavora
- 3.2. Socialità nel tempo libero: integrazione fra la sfera di socialità privata e quella durante il lavoro da rider. Approfondire eventuali punti di svolta significativi
- 3.3. Pratiche e spazi di socialità
- 3.4. Rete sociale che si frequenta abitualmente
- 3.4.1. Tipologia di relazioni
 - 3.4.1.1. Relazioni amicali: approfondire eventuali punti di svolta
 - 3.4.1.2. Relazioni familiari
 - 3.4.1.2.1. Composizione della famiglia:
 - 3.4.1.2.1.1. eventuali malattie, morti, detenzioni, abbandoni
 - 3.4.1.2.1.2. Lontananza/vicinanza dalla famiglia
 - 3.4.1.2.2. Condizione socioeconomica
 - 3.4.1.2.2.1. Responsabilità economica verso figli o altri familiari
 - 3.4.1.2.2.2. Dipendenza economica da altri
 - 3.4.1.2.3. Dimensione affettiva
 - 3.4.1.3. Relazioni sentimentali
 - 3.4.1.3.1. Convivenza, matrimonio, separazione, divorzi
 - 3.4.1.3.2. Modalità d'interazione
 - 3.4.1.4. Relazioni amicali
 - 3.4.1.5. Relazioni professionali
 - 3.4.1.6. Hobbies e consumi culturali
 - 3.4.1.7. Vita religiosa
 - 3.4.1.8. Vita politica
 - 3.4.1.9. Sport

- 3.4.2. Percezione dell'identità sociale del rider rispetto alla propria rete sociale personale
- 3.4.3. Forme di socialità
 - 3.4.3.1. Faccia a faccia
 - 3.4.3.2. Mediata

4. Identità sociale del rider: cosa significa essere un rider, come dovrebbe essere un rider

4.1. Mezzi di lavoro: rapporto fra il proprio mezzo e la costruzione dell'identità del rider.

Approfondire come questo rapporto è cambiato nel corso del tempo

- 4.1.1. Scelta del proprio mezzo, accessori e materiali di lavoro: come si è entrati in possesso del mezzo. Approfondire le sostituzioni e la personalizzazione del mezzo
- 4.1.2. Ragioni pratiche: rapporto fra mezzo e performance lavorativa; rapporto fra mezzo e dimensione corporea
- 4.1.3. Usare un mezzo già in proprio possesso
- 4.1.4. Ragioni simboliche
- 4.1.5. Rapporto fra mezzo e grado di esperienza/carriera/professionalità del rider
- 4.1.6. Rapporto fra mezzo e piattaforma per cui si lavora
- 4.1.7. Rapporto fra mezzo e dimensione ludica
- 4.1.8. Rapporto fra mezzo/accessori pericolo del lavoro
- 4.1.9. Significati attribuiti ai mezzi degli altri rider

4.2. Rappresentazioni delle piattaforme:

- 4.2.1. Rappresentazione dell'autorità della piattaforma
- 4.2.2. Rappresentazione dell'automazione dei processi
- 4.2.3. Differenziazione fra piattaforme:
 - 4.2.3.1. rapporto fra piattaforma e carriera del rider
 - 4.2.3.2. rapporto fra piattaforma e identità del rider (da un punto di vista di genere, etnico, di investimento nel lavoro)
 - 4.2.3.3. In rapporto ai criteri di selezione dei rider
 - 4.2.3.4. In termini economici
 - 4.2.3.5. In termini operativi
 - 4.2.3.5.1. Recruiting rider
 - 4.2.3.5.2. Tipologia di ristoranti partner
 - 4.2.3.5.3. Modalità ed efficacia del contatto con la piattaforma
 - 4.2.3.5.4. Formazione iniziale
 - 4.2.3.5.5. Fornitura di materiali

4.3. Pratica del rider: relazione fra modo di fare il rider (tutte le dimensioni della pratica al punto 1) e la costruzione dell'identità del rider

- 4.3.1. Approfondire la varietà della pratica rispetto a genere, etnia, età, motivazioni, percorso educativo
- 4.3.2. Approfondire la trasformazione della pratica, dell'identità sociale e dell'estetica del rider nel corso del tempo. Individuare punti di svolta (es. lockdown)

4.4. Socialità: rileggere le dinamiche di socialità al punto 3.a. in rapporto alla costruzione dell'identità del rider. Approfondire la percezione del rider come lavoro solitario o socievole in termini di costruzione identitaria

4.5. La traiettoria biografica ideale del rider oggi. Com'è cambiata nel corso del tempo

- 4.5.1. Percezione dell'utilità sociale attribuita al lavoro del rider e atteggiamenti verso di essa: registrare eventuali cambiamenti durante il lockdown

4.5.2. Percezione della rappresentazione mediatica del rider

4.6. Auto-rappresentazione di sé come rider

4.6.1. Come ti posizioni rispetto alla biografia ideale del rider odierna

4.6.2. Identificazione nel lavoro

4.6.3. Professionalizzazione del lavoro

4.6.4. Percezione dell'identità sociale del rider: grado di desiderabilità e funzione sociale; percezione di marginalità sociale

4.6.5. Atteggiamento verso meritocrazia del sistema di rating

4.7. Retribuzione del lavoro

4.7.1. Confronto con la propria biografia professionale

4.7.2. Confronto con altri lavori paragonabili (facendo attenzione a quali lavori vengono ai rider)

4.7.3. Confronto fra rider diversi

4.8. Dimensione politica:

4.8.1. Posizione rispetto alla rivendicazione dei diritti dei rider

4.8.2. Adesione a una delle associazioni che rappresenta gli interessi dei rider

3. Traccia d'intervista alle piattaforme digitali

1. Quali dati vengono computati nell'assegnazione dell'ordine a un rider? (Il mezzo di lavoro viene considerato? La piattaforma considera l'area in cui il rider effettua abitualmente consegne?)
2. Che funzione ha, in termini operativi ed organizzativi, dividere o meno la città in aree di consegna?
3. Che funzione ha, in termini operativi ed organizzativi, attribuire ai rider un rating? Che significato hanno i parametri che lo compongono rispetto alla qualità attesa dalle performance dei rider?
4. Che funzione hanno, in termini operativi ed organizzativi, le ore a domanda elevata?
5. Che funzione ha, in termini operativi ed organizzativi, utilizzare un calendario di lavoro o il free-login?
6. Quanti ordini può rifiutare giornalmente un rider? Che funzione ha questo criterio in termini operativi ed organizzativi?

7. Secondo quali criteri viene stabilito il numero di rider necessario per ogni sessione del servizio?
8. Secondo quali criteri viene stabilita numericamente la flotta di rider necessaria in ogni città? Secondo quali criteri viene gestito il recruitment di nuovi collaboratori? (es. domanda di mercato, status giuridico, etc.)
9. Che funzione ha, in termini operativi ed organizzativi, mantenere un ufficio attivo nella città di Milano?
10. Qual è il tasso di turn-over medio dei rider? Com'è cambiato questo aspetto nel corso del tempo?
11. La diffusione di e-bike ha avuto un impatto sull'organizzazione e sull'operatività del servizio?
12. È possibile conoscere la composizione dei rider attivi su Milano in termini sociodemografici (età, genere, nazionalità)? Come è cambiato questo aspetto nel corso del tempo? Che impatto hanno cambiamenti di questo tipo sull'operatività e l'organizzazione del servizio?
13. Qual è il vostro posizionamento sul mercato del food-delivery? In cosa si differenzia in termini di servizio offerto (qualitativamente e quantitativamente) rispetto agli altri player sul mercato? Com'è cambiato nel corso del tempo? Oltre alle altre piattaforme internazionali, quali player vengono individuati come potenziali entranti/concorrenti?

Bibliografia

- Agre PE. 1994. Surveillance and capture: Two models of privacy. *The Information Society*. 10(2):101–27
- Ajunwa I, Greene D. 2018. Platforms at Work: Automated Hiring Platforms and Other New Intermediaries in the Organization of Work. ID 3248675, Social Science Research Network, Rochester, NY
- Akrich M. 1992. The De-description of Technical Objects. In *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change*, eds. Bijker, W& Law, J., pp. 205–24. MIT Press
- Alietti A. 2016. L’Abitare. In *Rapporto_2016_immigrazione_straniera_Lombardia.Pdf*, eds. V Cesareo, GC Blangiardo
- Alietti A, Agustoni A. 2013. Confini, distanze e legami: territori di immigrazione in Lombardia tra segregazione, inclusione e conflitto. *MONDI MIGRANTI*
- Alkemeyer T, Buschmann N. 2016. Learning in and across practices: Enablement as subjectivation. In *The Nexus of Practices: Connections, Constellations, Practitioners*, pp. 8–23
- Aloisi A. 2021. Demystifying Flexibility, Exposing the Algorithmic Boss: A Note on the First Italian Case Classifying a (Food-Delivery) Platform Worker as an Employee. ID 3785196, Social Science Research Network, Rochester, NY
- Aloisi A, De Stefano V. 2020. *Il tuo capo è un algoritmo: Contro il lavoro disumano*. Gius. Laterza & Figli Spa
- Altenried M, Bojadžijev M, Höfler L, Mezzadra S, Wallis M. 2018. Logistical Borderscapes: Politics and Mediation of Mobile Labor in Germany after the “Summer of Migration.” *South Atlantic Quarterly*. 117(2):291–312
- Andrews TM, Wærness K. 2011. Deprofessionalization of a female occupation: Challenges for the sociology of professions. *Current Sociology*. 59(1):42–58
- Aneesh A. 2006. *Virtual Migration : The Programming of Globalization / A. Aneesh.*, Vol. 36

- Aneesh A. 2009. Global Labor: Algocratic Modes of Organization*. *Sociological Theory*. 27(4):347–70
- Aragona B, Arvidsson A, Felaco C. 2020. Introduction. Ethnography of algorithms. The cultural analysis of a sociotechnical construct. *ET*. (3/2020):
- Arcidiacono D. 2019. Gli ambigui sentieri del platform work: tra marginalizzazione e nuovi paradigmi produttivi. In *Porte girevoli*, eds. A Zucca, R Prevete, C Croce. Fondazione Giangiacomo Feltrinelli
- Arcidiacono D, Borghi P, Ciarini A. 2019. Platform Work: From Digital Promises to Labor Challenges. *PARTECIPAZIONE E CONFLITTO*. 12(3):611–28
- Arcidiacono D, Reale G. 2021. Industria 4.0 e modello piattaforma come nuovo paradigma organizzativo
- Aslam Y, Woodcock J. 2020. A History of Uber Organizing in the UK. *South Atlantic Quarterly*. 119(2):412–21
- Bailyn L. 1985. Autonomy in the industrial R&D lab. *Human Resource Management*. 24(2):129–46
- Baldwin CY, Woodard CJ. 2009. The Architecture of Platforms: A Unified View. Edward Elgar Publishing
- Barad K. 2003. Posthumanist Performativity: Toward an Understanding of How Matter Comes to Matter. *Signs*. 28(3):801–31
- Barad K. 2007. *Meeting the Universe Halfway: Quantum Physics And the Entanglement of Matter And Meaning*. Durham: Duke Univ Pr
- Barley SR. 1989. Careers, identities, and institutions: the legacy of the Chicago School of Sociology. In *Handbook of Career Theory*, eds. MB Arthur, MB Arthur, DT Hall, BS Lawrence. Cambridge University Press
- Barratt T, Goods C, Veen A. 2020. ‘I’m my own boss...’: Active intermediation and ‘entrepreneurial’ worker agency in the Australian gig-economy. *Environ Plan A*. 52(8):1643–61

- Bassetti C. 2010. *La danza come agire professionale, corporeo e artistico: percorsi e traiettorie, saperi e pratiche quotidiane nel campo italiano della danza*. phd thesis. University of Trento
- Becker HS. 1951. The Professional Dance Musician and His Audience. *American Journal of Sociology*. 57(2):136–44
- Becker HS. 1963. *Outsiders: Studies in the Sociology of Deviance*. Oxford, England: Free Press
Glencoe
- Becker HS. 1970. The Nature of a Profession. In *Sociological Work*. Routledge
- Becker HS, Geer B, Hughes EC. 1961. *Boys in White: Student Culture in Medical School*. New Brunswick (N.J.); London: Transaction Books
- Beer D. 2017. The social power of algorithms. *Information, Communication & Society*. 20(1):1–13
- Belk R. 2014. You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online. *Journal of Business Research*. 67:1595–1600
- Bendelow GA, Williams S. 1996. The 'Emotional' Body. *Body & Society*. 2(3):125–39
- Bendelow GA, Williams SJ. 2002. *The Lived Body: Sociological Themes, Embodied Issues*. Routledge. 1° edizione ed.
- Berg J, Furrer M, Harmon E, Rani U, Silberman MS. 2018. Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world
- Bertaux D, Bichi R. 2008. *Racconti di vita. La prospettiva etnosociologica*. Milano: Franco Angeli.
3° edizione ed.
- Bichi R. 2002. *L' intervista biografica*. Milano: Vita e Pensiero
- Bijker WE. 1995. *Of Bicycles, Bakelites, and Bulbs: Toward a Theory of Sociotechnical Change*. Cambridge, MA, USA: MIT Press
- Blue S. 2019. Institutional rhythms: Combining practice theory and rhythmanalysis to conceptualise processes of institutionalisation. *Time & Society*. 28(3):922–50
- Blumer H. 1969. *Symbolic Interactionism; Perspective and Method*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall

- Bojadžijev M, Altenried M. 2017. Virtual Migration, Racism and the Multiplication of Labour – spheres
- Bojadžijev M, Altenried M, Wallis M. 2020. *Platform (im)mobilities: Migration and the gig economy in times of COVID-19*. COMPAS. www.compas.ox.ac.uk
- Bolton S. 2005. *Emotion Management in the Workplace*
- Bonica L, Cardano M. 2012. *Punti di svolta: Analisi del mutamento biografico*. Società editrice il Mulino
- Borghi P, Murgia A, Mondon-Navazo M, Mezihorak P. 2021. Mind the gap between discourses and practices: Platform workers' representation in France and Italy. *European Journal of Industrial Relations*. 09596801211004268
- Boudreau KJ, Hagi A. 2011. Platform rules: multi-sided platforms as regulators. In *Platforms, Markets and Innovation*, ed. A Gawer. Edward Elgar Publishing
- Bourdieu P. 1965. *Un art moyen: Essai sur les usages sociaux de la photographie*. Paris: MINUIT. 2° edizione ed.
- Bourdieu P. 1980. *Il senso pratico*. Roma: Armando Editore, 2016
- Bourdieu P. 1990. *The Logic of Practice*. Stanford University Press
- Bourdieu P. 1997. *Sulla televisione*. Milano: Feltrinelli
- Bourdieu P. 1998. *Meditazioni pascaliane*. Milano: Feltrinelli
- Bourdieu P. 2001. *La distinzione. Critica sociale del gusto*. Bologna: Il Mulino
- Bourdieu P. 2011. *Sul concetto di campo in sociologia*. Roma: Armando Editore
- Bourdieu P. 2014. *Il dominio maschile*. Milano: Feltrinelli
- Bourdieu P. 2015. *Forme di capitale*. Armando Editore
- Bourdieu P. 2016. *Sociologie générale: Volume 2, Cours au Collège de France*. Paris: SEUIL
- Bourdieu P, Passeron JC. 1972. *La riproduzione*. Bologna: Guaraldi. 2006th ed.
- Bourdieu P, Wacquant L. 1992. *Risposte. Per un'antropologia riflessiva*. Torino: Bollati Boringhieri
- Bovone L. 2010. *Tra riflessività e ascolto. L'attualità della sociologia*. Roma: Armando Editore

- Bräuchler B, Postill J. 2010. *Theorising Media and Practice*. Berghahn Books
- Brighenti AM. 2013a. *Urban Interstices: The Aesthetics and the Politics of the In-Between*. London, UNITED KINGDOM: Taylor & Francis Group
- Brighenti AM. 2013b. Introduction. In *Urban Interstices: The Aesthetics and the Politics of the In-Between*, ed. AM Brighenti. London, UNITED KINGDOM: Taylor & Francis Group
- Brivio A. 2013. La città che esclude. Immigrazione e appropriazione dello spazio pubblico a Milano. *Antropologia*. (15):
- Briziarelli M. 2019. Spatial politics in the digital realm: the logistics/precarity dialectics and Deliveroo's tertiary space struggles. *Cultural Studies*. 33(5):823–40
- Brown JS, Duguid P. 1991. Organizational Learning and Communities-of-Practice: Toward a Unified View of Working, Learning, and Innovation. *Organization Science*. 2(1):40–57
- Brown JS, Duguid P. 1994. Borderline issues: social and material aspects of design. *Hum.-Comput. Interact*. 9(1):3–36
- Brown JS, Duguid P. 2002. Local Knowledge: Innovation in the Networked Age. *Management Learning*. 33(4):427–37
- Bruni A. 2005. Shadowing Software and Clinical Records: On the Ethnography of Non-Humans and Heterogeneous Contexts. *Organization*. 12(3):357–78
- Bruni A. 2008. La medicina come ingegneria dell'eterogeneo e pratica socio-materiale. *RS*. (3/2008):
- Bruni A. 2020. Organizzazione e lavoro. In *Gli studi sociali sulla scienza e la tecnologia*, pp. 223–35. Bologna: Il Mulino
- Bruni A, Esposito FM. 2019. It Obliges You to Do Things You Normally Wouldn't: Organizing and Consuming Private Life in the Age of Airbnb. *PARTECIPAZIONE E CONFLITTO*. 12(3):665–90
- Bruni A, Gherardi S. 2007. *Studiare le pratiche lavorative*. Bologna: Il Mulino
- Bruschi A. 1999. *Metodologia delle scienze sociali*. Milano: Mondadori Bruno

- Bucher R. 1962. Pathology: A Study of Social Movements within a Profession. *Social Problems*. 10(1):40–51
- Bucher R, Strauss A. 1961. Professions in Process. *American Journal of Sociology*. 66(4):325–34
- Bucher T. 2013. Objects of Intense Feeling: The Case of the Twitter API. *Computational Culture*. (3):
- Bucher T. 2017. The algorithmic imaginary: exploring the ordinary affects of Facebook algorithms. *Information, Communication & Society*. 20(1):30–44
- Bucher T. 2018. *If...Then: Algorithmic Power and Politics*. Oxford, New York: Oxford University Press
- Bucher T, Helmond A. 2018. The Affordances of Social Media Platforms
- Butler J. 1993. *Bodies That Matter: On the Discursive Limits of "Sex."* Psychology Press
- Calo R, Rosenblat A. 2017. The Taking Economy: Uber, Information, and Power. *ID 2929643*, Social Science Research Network, Rochester, NY
- Cameron L. 2020. Allies or Adversaries? Making Meaning of the Gig Employment Relationship. *Proceedings*. 2020(1):20302
- Campo E, Martella A, Ciccarese L. 2019. Gli algoritmi come costruzione so-ciale. Neutralità, potere e opacità
- Cant C. 2019. *Riding for Deliveroo: Resistance in the New Economy*. Cambridge, UK ; Medford, MA: Polity Pr. 1. edizione ed.
- Cardano M. 2001. Mario Cardano, Etnografia e riflessività. Le pratiche riflessive costrette nel binario del discorso scientifico, in "Rassegna Italiana di Sociologia", 2001. *Rassegna italiana di sociologia*. 42:173–204
- Cardano M. 2003. *Tecniche di ricerca qualitativa. Percorsi di ricerca nelle scienze sociali*. Roma: Carocci
- Cardano M. 2011. *La Ricerca Qualitativa*
- Cardano M. 2020. *Argomenti per La Ricerca Qualitativa. Disegno, Analisi, Scrittura*

- Carr-Saunders AM, Wilson PA. 1933. *The Professions*. Clarendon Press
- Cass N, Schwanen T, Shove E. 2018. Infrastructures, intersections and societal transformations. *Technological Forecasting and Social Change*. 137:160–67
- Chan NK, Humphreys L. 2018. Mediatization of Social Space and the Case of Uber Drivers. *Media and Communication*. 6(2):29–38
- Chen J. 2017. Thrown under the bus and outrunning it! The logic of Didi and taxi drivers' labour and activism in the on-demand economy. *New Media & Society*. 20:146144481772914
- Cheney-Lippold J. 2011. A New Algorithmic Identity: Soft Biopolitics and the Modulation of Control. *Theory, Culture & Society*. 28(6):164–81
- Cheng M, Foley C. 2019. Algorithmic management: The case of Airbnb. *International Journal of Hospitality Management*. 83:33–36
- Cherry MA. 2011. The Gamification of Work Ideas. *Hofstra L. Rev.* 40(4):851–58
- Chesta RE, Zamponi L, Caciagli C. 2019. Labour Activism and Social Movement Unionism in the Gig Economy. Food Delivery Workers Struggles in Italy. *PARTECIPAZIONE E CONFLITTO*. 12(3):819–44
- Cicourel AV. 1964. *Method and Measurement in Sociology by Aaron V. Cicourel*. Free Press
- Cini L, Goldmann B. 2020. Dal controllo alla mobilitazione. Le lotte dei ciclofattorini e dei facchini della logistica in Italia. *Labour & Law Issues*. 6(1):1–34
- Cogan ML. 1955. The Problem of Defining a Profession. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*. 297(1):105–11
- Cohendet P, Creplet F, Diani M, Dupouët O, Schenk E. 2004. Matching Communities and Hierarchies within the Firm. *Journal of Management & Governance*. 8(1):27–48
- Colombo F. 2018. Reviewing the cultural industry: from creative industries to digital platforms. *Communication & Society*. 135–45
- Contu A, Willmott H. 2003. Re-Embedding Situatedness: The Importance of Power Relations in Learning Theory. *Organization Science*. 14:

- Cook SDN, Yanow D. 1993. Culture and Organizational Learning. *Journal of Management Inquiry*. 2(4):373–90
- Corbetta P. 2014. *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*. Bologna: Il Mulino. 2° edizione ed.
- Corbin JM, Strauss AL. 1993. The Articulation of Work Through Interaction. *The Sociological Quarterly*. 34(1):71–83
- Couldry N. 2010. *Theorising Media and Practice*. Berghahn Books. NED-New edition, 1 ed.
- Couldry N, Fotopoulou A, Dickens L. 2016. Real social analytics: A contribution towards a phenomenology of a digital world. *The British Journal of Sociology*. 67(1):118–37
- Couldry N, Hepp A. 2016. *The Mediated Construction of Reality: Society, Culture, Mediatization*. Cambridge, UK ; Malden, MA: Polity Pr. 1. edizione ed.
- Couldry N, Mejias UA. 2019. Data Colonialism: Rethinking Big Data's Relation to the Contemporary Subject. *Television & New Media*. 20(4):336–49
- Cresswell T. 2011. Place – Part I. In *The Wiley-Blackwell Companion to Human Geography*, pp. 235–44. John Wiley & Sons, Ltd
- Crossley N. 2001. Embodiment and Social Structure: A Response to Howson and Inglis. *The Sociological Review*. 49(3):318–26
- Crossley N. 2005. Mapping Reflexive Body Techniques: On Body Modification and Maintenance. *Body & Society*. 11(1):1–35
- Crossley N. 2014. Embodied Actors, Sociability and the Limits of Reflexivity. *Body & Society*. 20(2):106–12
- Curchod C, Patriotta G, Cohen L, Neysen N. 2020. Working for an Algorithm: Power Asymmetries and Agency in Online Work Settings. *Administrative Science Quarterly*. 65(3):644–76
- Darmon M. 2016. *La socialisation*. Paris: ARMAND COLIN. 3° edizione ed.
- Davis G. 2016. What Might Replace the Modern Corporation? Uberization and the Web Page Enterprise. *Seattle University Law Review*. 39(2):501
- de Benedittis M. 2013. *Sociologia della cultura: Spazio, tempo, corporeità*. Editori Laterza

- de Benedittis M. 2019. Expert Wine Tasting as a Social Practice: An Enactive Ethnography. *Sociologica*. 13(3):135–47
- De Goen WP, Maselli I. 2016. The Impact of the Collaborative Economy on the Labour Market
- De Stefano V. 2015. The Rise of the “Just-in-Time Workforce”: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the “Gig-Economy.” *ID 2682602*, Social Science Research Network, Rochester, NY
- De Stefano V. 2016. Introduction: Crowdsourcing, the Gig-Economy and the Law. *ID 2767383*, Social Science Research Network, Rochester, NY
- Diakopoulos N. 2014. Algorithmic Accountability Reporting: On the Investigation of Black Boxes
- Domaneschi L. 2016. Boards don’t hit back. *Etnografia della pratica del wushu kung fu. ET.* (3/2016):
- Domaneschi L. 2018. Conditioning Weapons: Ethnography of the Practice of Martial Arts Training. *Societies*. 8(3):80
- Domaneschi L. 2019. The Sociomateriality of Cooking. The Practice Turn in Contemporary Food Studies. *S-IJSD*. 13(3):119–33
- Douglas JD. 1976. *Investigative Social Research: Individual And Team Field Research*. Beverly Hills: Sage Pubns. 1° edizione ed.
- Downey G. 2001. Virtual Webs, Physical Technologies, and Hidden Workers: The Spaces of Labor in Information Internetworks. *Technology and Culture*. 42(2):209–35
- Downey G. 2003. Telegraph Messenger Boys: Crossing the Borders between History of Technology and Human Geography. *The Professional Geographer*. 55(2):134–45
- Downey G. 2014. ‘Habitus in Extremis’: From Embodied Culture to Bio-Cultural Development. *Body and Society*. 20(2):113–17
- Duffy BE. 2016. The romance of work: Gender and aspirational labour in the digital culture industries. *International Journal of Cultural Studies*. 19(4):441–57
- Duffy BE, Poell T, Nieborg DB. 2019. Platform Practices in the Cultural Industries: Creativity, Labor, and Citizenship. *Social Media + Society*. 5(4):2056305119879672

- Edwards PK. 1990. Understanding Conflict in the Labour Process: The Logic and Autonomy of Struggle. In *Labour Process Theory*, eds. D Knights, H Willmott, pp. 125–52. London: Palgrave Macmillan UK
- Eriksen TH, Nielsen FS. 2001. *A History of Anthropology*. Pluto Press
- Etzioni A. 1969. *Semi-Professions and Their Organization: Teachers, Nurses*,. FREE PRESS
- Evetts J. 2006. Short Note: The Sociology of Professional Groups: New Directions. *Current Sociology*. 54(1):133–43
- Fasano L, Natale P. 2019. *Una ricerca accademica sui rider a Milano: non è “gig economy.”* Oita Italia. <https://oita-italia.com>
- Fele G. 2009. Introduzione. *ET*. (3/2009):
- Ferrari F, Graham M. 2021. Fissures in algorithmic power: platforms, code, and contestation. *Cultural Studies*. 0(0):1–19
- Fincham B. 2006. Bicycle Messengers and the Road to Freedom. *The Sociological Review*. 54(1_suppl):208–22
- Fincham B. 2007a. Bicycle Messengers: Image, Identity and Community. In *Cycling and Society*, pp. 179–98
- Fincham B. 2007b. ‘Generally Speaking People are in it for the Cycling and the Beer’: Bicycle Couriers, Subculture and Enjoyment. *The Sociological Review*. 55(2):189–202
- Fincham B. 2008. Balance is Everything: Bicycle Messengers, Work and Leisure. *Sociology*. 42(4):618–34
- Foucault M. 2006. *Utopie. Eterotopie*. Napoli: Cronopio
- Fox S. 2000. Communities Of Practice, Foucault And Actor-Network Therory. *Journal of Management Studies*. 37(6):853–68
- Freidson E. 1988. *Professional Powers: A Study of the Institutionalization of Formal Knowledge*. Chicago, Ill.,: University of Chicago Press. Reprint edizione ed.

- Frenken K, Fuenfschilling L. 2020. The Rise of Online Platforms and the Triumph of the Corporation. *Sociologica*. 14(3):101–13
- Friedman G. 2014. Workers without employers: shadow corporations and the rise of the gig economy. *Review of Keynesian Economics*. 2(2):171–88
- Fuchs C. 2013. *Digital Labour and Karl Marx*. New York: Routledge
- Fullin G. 2021. *Front-Line Workers in the Global Service Economy: Overshadowed and Overstretched in the Fast Fashion World*. Routledge
- Galière S. 2020. When food-delivery platform workers consent to algorithmic management: a Foucauldian perspective. *New Technology, Work and Employment*. 35(3):357–70
- Gandini A. 2019. Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*. 72(6):1039–56
- Gaspani F. 2020. Il ricevimento negli high-end hotel: complessità e discrezionalità; nei processi di lavoro. *STUDI ORGANIZZATIVI*
- Gasparini G. 2002. *Interstizi. Una sociologia della vita quotidiana*. Roma: Carocci
- Gawer A. 2014. Bridging differing perspectives on technological platforms: Toward an integrative framework. *Research Policy*. 43(7):1239–49
- Gerber C, Krzywdzinski M. 2019. Brave New Digital Work? New Forms of Performance Control in Crowdwork. In *Work and Labor in the Digital Age*, Vol. 33, eds. S P. Vallas, A Kovalainen, pp. 121–43. Emerald Publishing Limited
- Gherardi S. 2001. From Organizational Learning to Practice-Based Knowing. *Human Relations*. 54(1):131–39
- Gherardi S. 2008. *Organizational Knowledge: The Texture of Workplace Learning*. Wiley-Blackwell. 1° edizione ed.
- Gherardi S. 2009. Community of practice or practices of a community? , pp. 514–30
- Gherardi S. 2016. *Sociomateriality in Posthuman Practice Theory*. Routledge
- Gherardi S. 2019. *How to Conduct a Practice-based Study*. www.e-elgar.com

- Gherardi S, Nicolini D. 2001. Il pensiero pratico. Un'etnografia dell'apprendimento. *Rassegna Italiana di Sociologia*. 2:231–56
- Gherardi S, Nicolini D. 2002. Learning the Trade: A Culture of Safety in Practice. *Organization*. 9(2):191–223
- Gherardi S, Nicolini D, Odella F. 1997. Dal rischio alla sicurezza: il contributo sociologico alla costruzione di organizzazioni affidabili. *Quaderni di Sociologia*. (13):79–108
- Gherardi S, Nicolini D, Odella F. 1998. Toward a Social Understanding of How People Learn in Organizations: The Notion of Situated Curriculum. *Management Learning*. 29:273-297 %U <http://mlq.sagepub.com/cgi/content/abstract/29/3/273>
- Giardullo P. 2020. Algoritmi, dati e piattaforme. In *Gli studi sociali sulla scienza e la tecnologia*, eds. P Magaudda, F Neresini, pp. 207–22. Bologna: Il Mulino
- Giardullo P, Miele F. 2021. L'organizzazione algoritmica: tecnologia, performance e automazione. , pp. 73–87. Guerini e Associati
- Giddens A. 1984. *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. University of California Press
- Gilleard C, Higgs P. 2000. *Cultures of Ageing: Self, Citizen and the Body*. Harlow, England ; New York: Routledge. 1° edizione ed.
- Gilleard C, Higgs P. 2013. *Ageing, Corporeality and Embodiment*. Anthem Press
- Gillespie T. 2014. *The Relevance of Algorithms*. The MIT Press
- Gillespie T. 2016. 2. *Algorithm*. Princeton University Press
- Gimlin D. 2007. What Is 'Body Work'? A Review of the Literature. *Sociology Compass*. 1(1):353–70
- Giorgiantonio C, Rizzica L. 2018. Working in the gig economy. Evidence from the Italian food delivery industry. *Questioni di Economia e Finanza (Occasional Papers)*. 472, Bank of Italy, Economic Research and International Relations Area

- Glaser BG, Strauss AL, Strati A. 2009. *La scoperta della grounded theory. Strategie per la ricerca qualitativa*. Roma: Armando Editore
- Gobo G. 1999. Le note etnografiche: raccolta e analisi. *Quaderni di Sociologia*. (21):144–67
- Gobo G. 2001. *Descrivere il mondo. Teoria e pratica del mondo etnografico in sociologia*. Roma: Carocci
- Goffman E. 1959a. The Moral Career of the Mental Patient. *Psychiatry*. 22(2):123–42
- Goffman E. 1959b. *La vita quotidiana come rappresentazione*. Bologna: Il Mulino, 1997
- Goffman E. 1963. *Il comportamento in pubblico. L'interazione sociale nei luoghi di riunione*. Torino: Einaudi, 2006
- Goffman E. 1969. The Insanity of Place. *Psychiatry*. 32(4):357–88
- Goffman E. 1983. *L'ordine dell'interazione*. Roma: Armando Editore, 2015
- Gold RL. 1958. Roles in Sociological Field Observations. *Social Forces*. 36(3):217–23
- Goode WJ. 1957. Community Within a Community: The Professions. *American Sociological Review*. 22(2):194–200
- Goods C, Veen A, Barratt T. 2019. “Is your gig any good?” Analysing job quality in the Australian platform-based food-delivery sector. *Journal of Industrial Relations*. 61(4):502–27
- Goodwin C. 1994. Professional Vision. *American Anthropologist*. 96(3):606–33
- Gordon E, de Souza e Silva A. 2011. *Net Locality: Why Location Matters in a Networked World*. John Wiley & Sons
- Graham M. 2020. Regulate, replicate, and resist – the conjunctural geographies of platform urbanism. *Urban Geography*. 41(3):453–57
- Graham M, Anwar MA. 2017. Digital Labour. *ID 2991099*, Social Science Research Network, Rochester, NY
- Graham M, Anwar MA. 2019. The global gig economy: Towards a planetary labour market? *First Monday*

- Graham M, Hjorth I, Lehdonvirta V. 2017. Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*. 23(2):135–62
- Gray B. 2004. Informal Learning in an Online Community of Practice. *Journal of Distance Education*. 19(1):20–35
- Gray ML, Suri S. 2019. *Ghost Work: How to Stop Silicon Valley from Building a New Global Underclass*. Mariner Books. Illustrated edizione ed.
- Greenwood E. 1957. Attributes of a Profession. *Social Work*. 2(3):45–55
- Gregory K. 2020. ‘My Life Is More Valuable Than This’: Understanding Risk among On-Demand Food Couriers in Edinburgh. *Work, Employment and Society*. 0950017020969593
- Gregory K, Maldonado MP. 2020. Delivering Edinburgh: uncovering the digital geography of platform labour in the city. *Information, Communication & Society*. 23(8):1187–1202
- Gregory K, Sadowski J. 2021. Biopolitical platforms: the perverse virtues of digital labour. *Journal of Cultural Economy*. 0(0):1–13
- Griesbach K, Reich A, Elliott-Negri L, Milkman R. 2019. Algorithmic Control in Platform Food Delivery Work. *Socius*. 5:2378023119870041
- Grosz EA. 1994. *Volatile Bodies: Toward a Corporeal Feminism*. Indiana University Press
- Haddon L. 2007. Roger Silverstone’s legacies: domestication. *New Media & Society*. 9(1):25–32
- Hager P, Lee A, Reich A. 2012. Introduzione. In *Practice, Learning and Change: Practice-Theory Perspectives on Professional Learning*, Vol. 8. Dordrecht: Springer Netherlands. 1. Aufl., 2012th ed.
- Handley K, Sturdy A, Fincham R, Clark T. 2006. Within and Beyond Communities of Practice: Making Sense of Learning Through Participation, Identity and Practice*. *Journal of Management Studies*. 43(3):641–53
- Haraway D. 1991. *Simians, Cyborgs, and Women: The Reinvention of Nature*. New York: Routledge. 1° edizione ed.

- Harper D. 1987. *Working Knowledge: Skill and Community in a Small Shop*. Chicago: Univ of Chicago Pr. 2nd ed. edizione ed.
- Hassard J, Holliday R, Willmott H. 2000. *Body and Organization*. SAGE
- Heath C, Knoblauch H, Luff P. 2000. Technology and social interaction: the emergence of ‘workplace studies.’ *The British Journal of Sociology*. 51(2):299–320
- Heiland H. 2021. Controlling space, controlling labour? Contested space in food delivery gig work. *New Technology, Work and Employment*. 36(1):1–16
- Helmond A. 2015. The Platformization of the Web: Making Web Data Platform Ready. *Social Media + Society*. 1(2):2056305115603080
- Hirsch E, Silverstone R. 1992. *Consuming Technologies: Media and Information in Domestic Spaces*. London ; New York: Routledge. 1° edizione ed.
- Hochschild AR. 1985. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley u.a: Univ of California Pr. Reprint edizione ed.
- Hockey J, Allen-Collinson J. 2009. The Sensorium at Work: The Sensory Phenomenology of the Working Body: *The Sociological Review*
- Howson A, Inglis D. 2001. The Body in Sociology: Tensions inside and outside Sociological Thought. *The Sociological Review*. 49(3):297–317
- Hughes EC. 1937. Institutional Office and the Person. *American Journal of Sociology*. 43(3):404–13
- Hughes EC. 1958. *Men and Their Work*. Glencoe, Ill.: Free Press
- Hughes EC. 1963. Professions. *Daedalus*. 92(4):655–68
- Hughes EC. 1971. *The Sociological Eye; Selected Papers*. Chicago: Aldine-Atherton
- Hui A, Schatzki T, Shove E. 2016. *The Nexus of Practices: Connections, Constellations, Practitioners*. Taylor & Francis
- Huws U. 2014. *Labor in the Global Digital Economy: The Cybertariat Comes of Age*. NYU Press
- Huws U, Spencer N, Syrdal DS, Holts K. 2018. Working in the Gig Economy: Insights from Europe

- Hyysalo S, Jensen TE, Oudshoorn N. 2016. *The New Production of Users: Changing Innovation Collectives and Involvement Strategies*. London New York: Routledge. 1° edizione ed.
- Ichino P. 2018. A new labour law for platform workers and umbrella companies. *Work Organisation, Labour & Globalisation*. 12(2):12–22
- Infanti AC. 2003. Eyes Wide Shut: Surveying Erosion in the Professionalism of the Tax Bar. *ID 338201*, Social Science Research Network, Rochester, NY
- Introna LD. 2016. Algorithms, Governance, and Governmentality: On Governing Academic Writing. *Science, Technology, & Human Values*. 41(1):17–49
- Irani LC, Silberman MS. 2013. Turkopticon: interrupting worker invisibility in amazon mechanical turk. *CHI*
- Jackson P. 1998. Domesticating the street. The contested spaces of the high street and the mall. In *Images of the Street: Planning, Identity, and Control in Public Space*. Psychology Press
- Jansson A. 2013. Mediatization and Social Space: Reconstructing Mediatization for the Transmedia Age. *Communication Theory*. 23(3):279–96
- Jarrahi MH, Sutherland W. 2019. Algorithmic Management and Algorithmic Competencies: Understanding and Appropriating Algorithms in Gig Work. *Information in Contemporary Society*, pp. 578–89. Cham: Springer International Publishing
- Jedlowski P. 1986. *Il tempo dell'esperienza. Studi sul concetto di vita quotidiana*. Franco Angeli
- Jensen OB. 2013. *Staging Mobilities*. London: Routledge
- Johnson TJ. 1972. *Professions and Power*. London: Macmillan Pub Ltd
- Jones M. 2014. A Matter of Life and Death: Exploring Conceptualizations of Sociomateriality in the Context of Critical Care. *MIS Quarterly*. 38(3):895-A6
- Kaine S, Jossierand E. 2019. The organisation and experience of work in the gig economy. *Journal of Industrial Relations*. 61(4):479–501
- Kellogg KC, Valentine MA, Christin A. 2020. Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control. *ANNALS*. 14(1):366–410

- Kemmis S. 2019. *A Practice Sensibility: An Invitation to the Theory of Practice Architectures*. Springer Nature
- Kidder JL. 2006. “It’s the Job that I Love”: Bike Messengers and Edgework. *Sociol Forum*. 21(1):31–54
- Kidder JL. 2009. Appropriating the city: space, theory, and bike messengers. *Theor Soc*. 38(3):307–28
- Kidder JL. 2017. *Urban Flow: Bike Messengers and the City*. Place of publication not identified: Ilr Pr. Reprint edizione ed.
- Kirchner S, Schüßler E. 2020. Regulating the Sharing Economy: A Field Perspective. In *Theorizing the Sharing Economy: Variety and Trajectories of New Forms of Organizing*, Vol. 66, eds. I Maurer, J Mair, A Oberg, pp. 215–36. Emerald Publishing Limited
- Kitchin R. 2017. Thinking critically about and researching algorithms. *Information, Communication & Society*. 20(1):14–29
- Kitchin R, Dodge M. 2014. *Code/Space: Software and Everyday Life*. MIT Press
- Kornberger M, Pflueger D, Mouritsen J. 2017. Evaluative infrastructures: Accounting for platform organization. *Accounting, Organizations and Society*. 60:79–95
- Krajina Z, Moores S, Morley D. 2014. Non-media-centric media studies: A cross-generational conversation. *European Journal of Cultural Studies*. 17(6):682–700
- La Cecla F. 2000. *Perdersi. L’uomo senza ambiente*. Roma: Laterza. 4° edizione ed.
- Lahire B. 1998. *L’Homme Pluriel. Les Ressorts de l’action*. Nathan
- Larson MS. 1977. *The Rise of Professionalism: A Sociological Analysis*. University of California Press
- Lash S. 1993. Pierre Bourdieu: Cultural Economy and Social Change. In *Bourdieu: Critical Perspectives*, eds. C Calhoun, E LiPuma, M Postone. Chicago, IL, USA: University of Chicago Press
- Latour B. 1992. “‘Where Are the Missing Masses? The Sociology of a Few Mundane Artifacts’”

- Latour B, Woolgar S, Salk J. 2008. *Laboratory Life: The Construction of Scientific Facts*. Princeton, N.J: Princeton Univ Pr. Reprint edizione ed.
- Lave J. 1988. *Cognition in Practice: Mind, Mathematics and Culture in Everyday Life*. New York, NY, US: Cambridge University Press
- Lave J, Wenger E. 1991. *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge England ; New York: Cambridge University Press
- Lave J, Wenger E. 1991. *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge England ; New York: Cambridge University Press
- Lave J, Wenger E. 2006. *L'apprendimento situato. Dall'osservazione alla partecipazione attiva nei contesti sociali*. Edizioni Erickson
- Lefebvre H. 2004. *Rhythmanalysis: Space, Time and Everyday Life*. A&C Black
- Lefebvre H. 2014. *Il diritto alla città*. Verona: Ombre Corte
- Lehdonvirta V. 2018. Flexibility in the gig economy: managing time on three online piecework platforms. *New Technology, Work and Employment*. 33(1):13–29
- Leonardi D, Murgia A, Briziarelli M, Armano E. 2019. The ambivalence of logistical connectivity: a co-research with Foodora Riders. *Work Organisation, Labour & Globalisation*. 13(1):155–71
- Leonardi PM. 2013. Theoretical foundations for the study of sociomateriality. *Information and Organization*. 23(2):59–76
- Leonardi PM, Barley SR. 2010. What's Under Construction Here? Social Action, Materiality, and Power in Constructivist Studies of Technology and Organizing | *Academy of Management Annals*. 4(1):1–51
- Light B, Burgess J, Duguay S. 2018. The walkthrough method: An approach to the study of apps. *New Media & Society*. 20(3):881–900
- Lindkvist L. 2005. Knowledge Communities and Knowledge Collectivities: A Typology of Knowledge Work in Groups*. *Journal of Management Studies*. 42(6):1189–1210

- Littler CR, Salaman G. 1982. BRAVERMANIA AND BEYOND: RECENT THEORIES OF THE LABOUR PROCESS. *Sociology*. 16(2):251–69
- Livingstone S. 2007. On the Material and the Symbolic: Silverstone’s Double Articulation of Research Traditions in New Media Studies. *New Media & Society*. 9:
- Lofland J. 1995. ANALYTIC ETHNOGRAPHY: Features, Failings, and Futures. *Journal of Contemporary Ethnography*. 24(1):30–67
- Luff P, Hindmarsh J, Heath C, Hinds P. 2003. Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing System Design. *Computer Supported Cooperative Work*. 12:123–25
- Lynch K. 1960. *The Image of the City*. Cambridge, Mass.: MIT Press
- Maestripieri L. 2016. Professionalization at work: The case of Italian management consultants. *Ephemera Journal*. 16:31–52
- Maestripieri L. 2017. La professionalizzazione atipica della consulenza di management: il ruolo delle associazioni e delle organizzazioni. *Quaderni di rassegna sindacale*. 2017:
- Magaudda P. 2014. Bourdieu e il «capitale socio-tecnico». Gusti estetici e uso delle tecnologie nell’ascolto musicale HiFi. *RS*. (1/2014):
- Magaudda P, Mora E. 2019. The Contamination of Practices: How Practice Theories Matter in Multiple Domains. *Sociologica*. 13(3):1–10
- Magaudda P, Solaroli M. 2020. Platform Studies and Digital Cultural Industries. *Sociologica*. 14(3):267–93
- Malinowski B. 2011. *Argonauti del Pacifico Occidentale, Set di 2 volumi*. Torino: Bollati Boringhieri
- Manovich L. 2001. *The Language of New Media*. Cambridge, MA, USA: MIT Press
- Manriquez M. 2019. Work-Games in the Gig-Economy: A Case Study of Uber Drivers in the City of Monterrey, Mexico. In *Work and Labor in the Digital Age*, Vol. 33, eds. S P. Vallas, A Kovalainen, pp. 165–88. Emerald Publishing Limited
- Manzo C, Pais I. 2014. Avvocati e social media : verso nuove comunità professionali? *Avvocati e social media : verso nuove comunità professionali?* 153–65

- Marrone M. 2019. Rights against the machines! Food delivery, piattaforme digitali e sindacalismo informale: il caso Riders Union Bologna. *LLI*. 5(1):I. 1-28
- Marrone M. 2021. *Rights against the Machines! Il Lavoro Digitale e Le Lotte Dei Rider*. Milano-Udine: Mimesis
- Martin CJ. 2016. The sharing economy: A pathway to sustainability or a nightmarish form of neoliberal capitalism? *Ecological Economics*. 121:149–59
- Martinotti G. 1993. *Metropoli. La nuova morfologia sociale della città*. Bologna: Il Mulino
- Marwick AE. 2015. Instafame: Luxury Selfies in the Attention Economy. *Public Culture*. 27(1 (75)):137–60
- Marzorati R. 2010. Quartieri fra privatizzazione e domesticazione dello spazio pubblico. Milano e Barcellona a confronto. *ET*. (1/2010):
- Mauss M. 1936. Technique du corps. «*Journal de psychologie*»
- Mayer-Schonberger V, Cukier K. 2013. *Big Data: A Revolution That Will Transform How We Live, Work, and Think*. Boston: Houghton Mifflin Harcourt
- Merleau-Ponty M. 1962. *Phenomenology of Perception*. London : Routledge & K. Paul. New York : Humanities Press ed.
- Miller ML, Van Maanen J. 1982. Getting Into Fishing: Observations on the Social Identities of New England Fishermen. *Urban Life*. 11(1):27–54
- Minniti S. 2020. Utilizzatori e tecnologie. In *Gli Studi Sociali Sulla Scienza e La Tecnologia*, pp. 109–26. Bologna: Il Mulino
- Mongili A. 2010. L'idea di campo scientifico e la sua fortuna negli studi sulla tecnoscienza. In *Bourdieu dopo Bourdieu*, ed. G Paolucci. Turin, Italy: UTET Università
- Mongili A, Pellegrino G. 2020. Infrastrutture e standard. In *Gli studi sociali sulla scienza e la tecnologia*, pp. 223–35. Bologna: Il Mulino
- Monteiro P, Nicolini D. 2015. Recovering Materiality in Institutional Work: Prizes as an Assemblage of Human and Material Entities. *Journal of Management Inquiry*. 24(1):61–81

- Morley D. 2009. For a Materialist, Non—Media-centric Media Studies. *Television & New Media*. 10(1):114–16
- Morley J. 2016. Technologies within and beyond practices. In *The Nexus of Practices*. Routledge
- Neumann D, Trappmann V, Joyce S, Umney C. 2020. A Global Struggle: Worker Protest in the Platform Economy
- Newlands G. 2021. Algorithmic Surveillance in the Gig Economy: The Organization of Work through Lefebvrian Conceived Space. *Organization Studies*. 42(5):719–37
- Nicolini D. 2006. The work to make telemedicine work: a social and articulative view. *Soc Sci Med*. 62(11):2754–67
- Nicolini D. 2009a. Zooming In and Out: Studying Practices by Switching Theoretical Lenses and Trailing Connections. *Organization Studies*. 30(12):1391–1418
- Nicolini D. 2009b. Zooming in and zooming out: A package of method and theory to study work practices. In *Organizational Ethnography: Studying the Complexity of Everyday Life*, eds. S Ybema, D Yanow, H Wels, FH Kamsteeg. SAGE
- Nicolini D. 2011. Practice as the Site of Knowing: Insights from the Field of Telemedicine. *Organization Science*. 22:602–20
- Nicolini D. 2013. *Practice Theory, Work, and Organization: An Introduction*. Oxford: OUP Oxford
- Nicolini D. 2016. Is small the only beautiful? Making sense of ‘large phenomena’ from a practice-based perspective. In *The Nexus of Practices*. Routledge
- Nieborg DB, Duffy BE, Poell T. 2020. Studying Platforms and Cultural Production: Methods, Institutions, and Practices. *Social Media + Society*. 6(3):2056305120943273
- Orlikowski W. 2002. Knowing in Practice: Enacting a Collective Capability in Distributed Organizing. *Organization Science*. 13:249–73
- Orlikowski WJ. 2007. Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work. *Organization Studies*. 28(9):1435–48
- Orr JE. 1996. *Talking About Machines: An Ethnography of a Modern Job*. Ithaca, N.Y: Ilr Pr

- Orr JE. 2016. 8. War Stories of the Service Triangle. In *Talking about Machines: An Ethnography of a Modern Job*, pp. 125–43. Cornell University Press
- Ossewaarde R, Reijers W. 2017. The illusion of the digital commons: ‘False consciousness’ in online alternative economies. *Organization*. 24:609–28
- Pais I. 2019. La platform economy: aspetti metodologici e prospettive di ricerca. *PO*. (1/2019):
- Pariser E. 2011. *The Filter Bubble: How the New Personalized Web Is Changing What We Read and How We Think*. Penguin
- Parker GG, Alstynne MWV, Choudary SP. 2016. *Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You*. W. W. Norton & Company
- Parsons T. 1939. The Professions and Social Structure. *Social Forces*. 17(4):457–67
- Pasquale F. 2015. *The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information*. Cambridge: Harvard Univ Pr
- Patton MQ. 2015. *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*
- Pesole A, Urzì Brancati MC, Fernandez Macias E, Biagi F, Gonzalez Vazquez I. 2018. Platform Workers in Europe: Evidence from the COLLEEM Survey. *JRC112157*, Joint Research Centre (Seville site)
- Petrillo A. 2018. La crisi dell’abitare migrante in Italia. Una prospettiva storica. *SOCIOLOGIA URBANA E RURALE*
- Pirovano L, Sacchi G. 2018. *Welcome To Your Gig*. www.rainews.it
- Pizza G. 2005. *Antropologia medica. Saperi, pratiche e politiche del corpo*. Roma: Carocci
- Polanyi M. 1966. *The Tacit Dimension*. Garden City, N.Y.: Doubleday
- Polkowska D. 2019. Does the App Contribute to the Precarization of Work? The Case of Uber Drivers in Poland. *PARTECIPAZIONE E CONFLITTO*. 12(3):717–41
- Pontecorvo C, Ajello AM, Zuccheromaglio C. 2000. *I contesti sociali dell’apprendimento. Acquisire conoscenze a scuola, nel lavoro, nella vita quotidiana*. Milano: LED Edizioni Universitarie

- Powell W. 1990. Neither Market Nor Hierarchy: Network Forms of Organization. *Research in Organizational Behaviour*. 12:295–336
- Prassl J. 2018. *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. Oxford: Oxford University Press
- Quondamatteo N. 2019. *Non per noi ma per tutti. La lotta dei riders e il futuro del mondo del lavoro*. Asterios
- Rahman HA. 2019. *Invisible Cages: Algorithmic Evaluations in Online Labor Markets*. Stanford University
- Rahman KS, Thelen K. 2019. The Rise of the Platform Business Model and the Transformation of Twenty-First-Century Capitalism. *Politics & Society*. 47(2):177–204
- Rebughini P. 2019. Tra posizionamento necessario e libertà delle pratiche: quarant'anni dopo La distinzione. *ET*. (3/2019):
- Reckwitz A. 2002. Toward a Theory of Social Practices. A Development in Culturalist Theorizing. *European Journal of Social Theory*
- Reckwitz A. 2012. *Die Transformation der Kulturtheorien. Studienausgabe. Zur Entwicklung eines Theorieprogramms. Mit Nachwort "Aktuelle Tendenzen der Kulturtheorien."* Weilerswist
- Remotti F. 2013. *Fare umanità: I drammi dell'antropo-poiesi*. Gius.Laterza & Figli Spa
- Richardson L. 2020a. Platforms, Markets, and Contingent Calculation: The Flexible Arrangement of the Delivered Meal. *Antipode*. 52(3):619–36
- Richardson L. 2020b. Coordinating the city: platforms as flexible spatial arrangements. *Urban Geography*. 41(3):458–61
- Riemer JW. 1977. Becoming a Journeyman Electrician: Some Implicit Indicators in the Apprenticeship Process. *Sociology of Work and Occupations*. 4(1):87–98
- Rosenblat A. 2018. *Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*. Oakland, California: Univ of California Pr

- Rosenblat A, Stark L. 2016. Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers. *International Journal of Communication*. 10(0):27
- Ross A. 2012. In Search of the Lost Paycheck. In *Digital Labor*. Routledge
- Roth JA. 1974. Professionalism: The Sociologist's Decoy. *Sociology of Work and Occupations*. 1(1):6–23
- Sacchetti F. 2014. *Processi di categorizzazione in etnografia. Il ruolo degli impliciti e delle categoria ex ante*. Acireale: Bonanno
- Sadowski J. 2020. Cyberspace and cityscapes: on the emergence of platform urbanism. *Urban Geography*. 41(3):448–52
- Santoro M. 1999. Professione. *RS*. (1/1999):
- Santoro M. 2010. Postscript. “Hughesian Sociology” and the Centrality of Occupation. *SO*. (2/2010):
- Santoro M. 2015. Introduzione. Giochi di potere. Pierre Bourdieu e il linguaggio del “capitale.” In *Forme di capitale*. Armando Editore
- Sassatelli R. 2007. *Consumer Culture: History, Theory and Politics*. SAGE
- Schatzki T. 2010. Materiality and Social Life. *Nature and Culture*. 5(2):123–49
- Schatzki T. 2011. *Where the Action Is (On Large Social Phenomena Such as Sociotechnical Regimes)*. www.semanticscholar.org
- Schatzki T. 2016. Practice theory as flat ontology. In *Practice Theory and Research*. Routledge
- Schatzki T. 2017. Pas de deux: Practice Theory and Phenomenology. *Phaenomenologischen Forschungen*. 2017(Specia):25–40
- Schatzki TR. 1997. Practices and Actions A Wittgensteinian Critique of Bourdieu and Giddens. *Philosophy of the Social Sciences*. 27(3):283–308
- Schatzki TR. 2001. Practice Mind-Ed Orders. In *The Practice Turn in Contemporary Theory*, eds. TR Schatzki, K Knorr-Cetina, E von Savigny, pp. 42–55. Routledge
- Schatzki TR. 2002. *The Site of the Social: A Philosophical Account of the Constitution of Social Life and Change*. University Park, Pa: Pennsylvania State Univ Pr

- Schatzki TR. 2005. Peripheral Vision: The Sites of Organizations. *Organization Studies*. 26(3):465–84
- Schatzki TR. 2019. The practice plenum. In *Social Change in a Material World*. Routledge
- Schatzki TR, Cetina KK, von Savigny E. 2000. *The Practice Turn in Contemporary Theory*. New York: Routledge. 1° edizione ed.
- Schein EH. 1971. The Individual, the Organization, and the Career: A Conceptual Scheme. *The Journal of Applied Behavioral Science*. 7(4):401–26
- Scholz T, ed. 2012. *Digital Labor: The Internet as Playground and Factory*. New York: Routledge
- Schor JB, Attwood-Charles W, Cansoy M, Ladegaard I, Wengronowitz R. 2020. Dependence and precarity in the platform economy. *Theor Soc*. 49(5):833–61
- Schütz A. 2013. *Lo straniero. Un saggio di psicologia sociale*. Trieste: Asterios
- Schwartz H, Jacobs J. 1987. *Sociologia qualitativa. Un metodo nella follia*. Bologna: Il Mulino
- Shapiro A. 2018. Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the “on-demand” economy. *New Media & Society*. 20(8):2954–71
- Shilling C. 2003. *The Body and Social Theory*. London. 2nd ed.
- Shove E. 2016. Matters of practice. In *The Nexus of Practices: Connections, Constellations, Practitioners*, eds. A Hui, T Schatzki, E Shove, pp. 155–68. Routledge
- Shove E. 2018. Working materials: Mobile objects, ideas and people. , eds. OB Jensen, S Kesselring, M Sheller, pp. 176–81. London: Routledge
- Shove E, Pantzar M, Watson M. 2012. *The Dynamics of Social Practice: Everyday Life and How It Changes*. London: SAGE
- Shove E, Walker G, Brown S. 2014. Material culture, room temperature and the social organisation of thermal energy. *Journal of Material Culture*. 19(2):113–24
- Silverstone R. 1994. *Television and Everyday Life*
- Simon P. 2011. *The Age of the Platform: How Amazon, Apple, Facebook, and Google Have Redefined Business* by Phil Simon. Motion Publishing

- Sismondo S. 2011. Bourdieu's Rationalist Science of Science: Some Promises and Limitations. *Cultural Sociology*. 5(1):83–97
- Smith V. 2007. Ethnographies of Work and the Work of Ethnographers. In *Handbook of Ethnography*, eds. P Atkinson, S Delamont, A Coffey, J Lofland, L Lofland, pp. 220–33. SAGE
- Snyder WM, Wenger E. 2010. Our World as a Learning System: A Communities-of-Practice Approach. In *Social Learning Systems and Communities of Practice*, ed. C Blackmore, pp. 107–24. London: Springer
- Southerton D. 2003. 'Squeezing Time': Allocating Practices, Coordinating Networks and Scheduling Society. *Time & Society*. 12(1):5–25
- Spence C, Carter C, Belal A, Husillos J, Dambrin C, Archel P. 2016. Tracking habitus across a transnational professional field. *Work, Employment and Society*. 30(1):3–20
- Spradley JP. 1980. *Participant Observation*. New York: Wadsworth Pub Co. First Printing Highlighting edizione ed.
- Srnicek N. 2016. *Platform Capitalism*. Cambridge, UK ; Malden, MA: Polity Pr. 1. edizione ed.
- Star SL. 1999. The Ethnography of Infrastructure. *American Behavioral Scientist*. 43(3):377–91
- Star SL, Ruhleder K. 1996. Steps Toward an Ecology of Infrastructure: Design and Access for Large Information Spaces. *Inf. Syst. Res.*
- Star SL, Strauss A. 1999. Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*. 8(1):9–30
- Stark D, Pais I. 2020. Algorithmic Management in the Platform Economy. *S-IJSD*. 14(3):47–72
- Stewart A, Stanford J. 2017. Regulating work in the gig economy: What are the options? *The Economic and Labour Relations Review*. 28(3):420–37
- Strati A. 1999. *Organization and Aesthetics*. SAGE

- Strati A. 2003. Knowing in practice: aesthetic understanding and tacit knowledge. In *Knowing in Organizations: A Practice-Based Approach*, eds. D Nicolini, S Gherardi, Y Dvora. M.E. Sharpe
- Strati A. 2007. Sensible Knowledge and Practice-based Learning. *Management Learning*. 38(1):61–77
- Striphas T. 2015. Algorithmic culture. *European Journal of Cultural Studies*. 18(4–5):395–412
- Suchman L, Blomberg J, Orr JE, Trigg R. 1999. Reconstructing Technologies as Social Practice. *American Behavioral Scientist*. 43(3):392–408
- Suchman LA. 1987. *Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication*. New York, NY, US: Cambridge University Press
- Sundararajan A. 2016. *The Sharing Economy: The End of Employment and the Rise of Crowd-based Capitalism*. Cambridge, Massachusetts: Mit Pr
- Sweeney S. 2019. *Uber, Lyft drivers manipulate fares at Reagan National causing artificial price surges*. WJLA. <https://wjla.com>
- Tassinari A, Maccarone V. 2020. Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK - Arianna Tassinari, Vincenzo Maccarrone, 2020. *Work, Employment and Society*. 34(1):35–54
- Teil G. 1998. Devenir expert aromaticien : Y a-t-il une place pour le goût dans les goûts alimentaires ? *Sociologie du Travail*. 40(4):503–22
- Terranova T. 2000. Free Labor: Producing Culture for the Digital Economy. *Social Text*. 18:
- Thompson JB. 1998. *Mezzi di comunicazione e modernità. Una teoria sociale dei media*. Bologna: Il Mulino
- Thompson P. 1990. Crawling from the Wreckage: The Labour Process and the Politics of Production. In *Labour Process Theory*, eds. D Knights, H Willmott, pp. 95–124. London: Palgrave Macmillan UK
- Thornton S. 1998. *Dai club ai rave: musica, media e capitale sottoculturale*. Feltrinelli Editore

- Tönnies F. 2011. *Comunità e società*. Roma Bari: Laterza
- Tosoni S. 2015. Addressing “Captive Audience Positions” in Urban Space. From a Phenomenological to a Relational Conceptualization of Space in Urban Media Studies. *SO*. (3/2015):
- Tosoni S, Ridell S. 2016. *Urban Communication Research/ Decentering Media Studies, Verbing the Audience: Methodological Considerations Concerning People’s Uses of Media in Urban Space*. undefined. /paper/Urban-Communication-Research%7C-Dcentering-Media-the-Tosoni-Ridell/dff646e0de503f3363d0fef0bfa543fef892cf4b
- Tosoni S, Turrini V. 2018. Controlled disconnections: A practice-centred approach to media activities in women’s solo travelling
- Tseng F-C, Kuo F-Y. 2014. A study of social participation and knowledge sharing in the teachers’ online professional community of practice. *Computers & Education*. 72:37–47
- Tulle E. 2008. *Ageing, The Body and Social Change: Running in Later Life*. Palgrave Macmillan UK
- Urry J. 2007. *Mobilities*. Cambridge: Polity Pr. 1. edizione ed.
- Vallas S, Schor JB. 2020. What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. *Annual Review of Sociology*. 46(1):273–94
- Van Dijck J. 2013. *The Culture of Connectivity: A Critical History of Social Media*. Oxford ; New York: OUP USA
- Van Dijck J, Poell T, De Waal M. 2018. *The Platform Society: Public Values in a Connective World*. Oxford, New York: Oxford University Press
- Van Dijck J van. 2014. Datafication, dataism and dataveillance: Big Data between scientific paradigm and ideology. *Surveillance & Society*. 12(2):197–208
- van Doorn. 2020. At what price? Labour politics and calculative power struggles in on-demand food delivery. *Work Organisation, Labour & Globalisation*. 14(1):136
- van Doorn N. 2017. Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the ‘on-demand’ economy. *Information, Communication & Society*. 20(6):898–914

- van Doorn N. 2018. *Thoughts on Deliveroo's introduction of distance-based pay in Berlin | Platform Labor*. <https://platformlabor.net>
- van Doorn N, Badger A. 2020. Platform Capitalism's Hidden Abode: Producing Data Assets in the Gig Economy. *Antipode*. 52(5):1475–95
- van Doorn N, Ferrari F, Graham M. 2020. Migration and Migrant Labour in the Gig Economy: An Intervention. *ID 3622589*, Social Science Research Network, Rochester, NY
- van Maanen J. 2011. *Tales of the Field: On Writing Ethnography, Second Edition*. Chicago: University of Chicago Press. 2° edizione ed.
- Van Maanen J, Barley SR. 1984. Occupational communities: Culture and control in organizations. *Research in Organizational Behavior*. 6:287–365
- Veen A, Barratt T, Goods C. 2020. Platform-Capital's 'App-etite' for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia. *Work, Employment and Society*. 34(3):388–406
- Velkova J, Kaun A. 2021. Algorithmic resistance : Media practices and the politics of repair. *Information, Communication and Society*. 24(4):523–40
- Wacquant L. 2002. *Anima e corpo. La fabbrica dei pugili nel ghetto nero Americano*. Roma: DeriveApprodi
- Wacquant L. 2005. Carnal Connections: On Embodiment, Apprenticeship, and Membership. *Qual Sociol*. 28(4):445–74
- Wacquant L. 2009. L'habitus come oggetto e come strumento. Riflessioni su come si diventa pugile. *ET*. (1/2009):
- Wacquant L. 2013. Homines in extremis. Che cosa gli studiosi lottatori ci insegnano sull'habitus. *ET*. (2/2013):
- Wacquant L. 2014a. Mettere l'habitus al suo posto. *ET*. (2/2014):
- Wacquant L. 2014b. Putting Habitus in its Place: Rejoinder to the Symposium. *Body & Society*. 20(2):118–39

- Wacquant L. 2015. For a Sociology of Flesh and Blood. *Qual Sociol.* 38(1):1–11
- Wacquant L. 2016. Breve genealogia e anatomia del concetto di habitus. *Anuac.* 4:
- Warde A. 2005. Consumption and Theories of Practice. *Journal of Consumer Culture.* 5(2):131–53
- Wark M. 2012. Considerations on a Hacker Manifesto. In *Digital Labor*. Routledge
- Waters F, Woodcock J. 2017. *Far From Seamless: a Workers' Inquiry at Deliveroo*. Viewpoint Magazine. www.viewpointmag.com
- Watkins EA, Stark D. 2018. The Möbius Organizational Form: Make, Buy, Cooperate, or Co-opt? *Sociologica.* 12(1):65–80
- Weber M. 1922. *Il metodo delle scienze storico-sociali: Nuova edizione*. EINAUDI, 2014. 2° edizione ed.
- Wenger E. 2006. *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*. Milano: Cortina Raffaello
- Wenger E, White N, Smith JD. 2009. *Digital Habitats: Stewarding Technology for Communities*. CPsquare
- Wilensky HL. 1964. The Professionalization of Everyone? *American Journal of Sociology.* 70(2):137–58
- Wood A, Lehdonvirta V. 2021. Antagonism Beyond Employment: How the ‘Subordinated Agency’ of Labour Platforms Generates Conflict in the Remote Gig Economy. *ID 3820645*, Social Science Research Network, Rochester, NY
- Wood AJ, Graham M, Lehdonvirta V, Hjorth I. 2019a. Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society.* 33(1):56–75
- Wood AJ, Graham M, Lehdonvirta V, Hjorth I. 2019b. Networked but Commodified: The (Dis)Embeddedness of Digital Labour in the Gig Economy. *Sociology.* 53(5):931–50
- Woodcock J, Graham M. 2019. *The Gig Economy: A Critical Introduction*. Cambridge ; Medford, MA: Polity Pr. 1. edizione ed.

- Ytre-Arne B, Moe H. 2020. Folk theories of algorithms: Understanding digital irritation. *Media, Culture & Society*. 0163443720972314
- Zerubavel E. 1985. *Hidden Rhythms: Schedules and Calendars in Social Life*. University of California Press
- Zhou I. 2020. Digital labour platforms and labour protection in China. *ILO Working Papers*. 995098992402676, International Labour Organization
- Zuboff S. 2019. *Il capitalismo della sorveglianza. Il futuro dell'umanità nell'era dei nuovi poteri*. Luiss University Press
- Zucchermaglio C. 2000. Studiare Le Organizzazioni. Apprendimento, Pratiche di Lavoro e Tecnologie nei Contesti Organizzativi. In *I contesti sociali dell'apprendimento. Acquisire conoscenze a scuola, nel lavoro, nella vita quotidiana*. Milano: LED Edizioni Universitarie

Indice delle figure

Figura 1 Tipologia delle piattaforme di lavoro nel settore del food-delivery, elaborazione dell'autore.....	18
Figura 2 Tipologia delle piattaforme di lavoro, fonte: Vallas e Schor (2020).....	19
Figura 3 Fermoimmagine tratto dal primo episodio della serie animata Futurama. Fonte: YouTube.....	29
Figura 4 Fermoimmagine tratto dal sito internet di Just Eat, in data 21 gennaio 2020	31
Figura 5 Fermoimmagine dal processo di candidatura per la piattaforma Deliveroo, prodotto in data 2 gennaio 2020	90
Figura 6 Fermoimmagine del sito internet di Deliveroo, prodotto in data 2 gennaio 2020.....	90
Figura 7 Fermoimmagine del sito internet di Glovo, prodotto in data 3 febbraio 2020	92
Figura 8 Fermoimmagine del sito internet di Glovo, prodotto in data 3 febbraio 2020	92
Figura 9 Mappa dei miei spostamenti, 3/8/2020. Fonte: Google Maps.....	103
Figura 10 Tabella riepilogativa delle variabili strutturali campione di intervistati con il questionario.....	108
Figura 11 Tabella riepilogativa del campione di intervistati con interviste discorsive	109
Figura 12 Fermoimmagine della mail ricevuta da Glovo in data 26 febbraio 2020, con oggetto "Modifica diamantini nel weekend"	115
Figura 13 Screenshot della mia app di Glovo, prodotto in data 3 aprile 2021	125
Figura 14 Schema di posizionamento delle piattaforme di food-delivery. Elaborazione dell'autore	126
Figura 15 Associazione fra reddito e piattaforma di lavoro. Grafico elaborato con Stata dall'autore	127
Figura 16 Screenshot dell'app di Glovo, prodotto il 10 febbraio 2020.....	134
Figura 17 Screenshot dell'app di Glovo relativo alla notifica dell'assegnazione di un ordine, prodotto in data 24 febbraio 2020.....	146
Figura 18 Screenshot dell'app di Glovo relativo alla fase di riassegnazione di un ordine, prodotto in data 3 marzo 2020	147
Figura 19 Screenshot dell'app di Glovo in seguito all'accettazione dell'ordine assegnato, prodotto in data 3 marzo 2020	148
Figura 20 A sinistra, Screenshot delle notifiche push inviate dall'app di Glovo per la segnalazione di picchi di domanda di lavoro, prodotto in data 21 febbraio 2020; A destra, screenshot del calendario di Glovo con ore libere e prenotabili (bianche) e occupate e non prenotabili (grigie)	154
Figura 21 Screenshot della chat di assistenza di Glovo, prodotto in data 5 giugno 2020	156
Figura 22 Attesa per il ritiro degli ordini in due ristoranti della catena di fast-food Burger King. A sinistra, foto scattata in data 3 marzo 2020; a destra, foto scattata in data 25 febbraio 2020	159
Figura 23 Attesa per il ritiro degli ordini fuori dai ristoranti. A sinistra, foto scattata fuori dal ristorante Bomaki, in data 5 giugno 2020; a sinistra, foto scattata fuori da un punto vendita della catena Macha Cafè, scattata in data 9 giugno 2020	161
Figura 24 Pagina di un gruppo Facebook di rider favorevoli all'autonomia lavorativa. Screenshot prodotto in data 20 agosto 2021	170

Figura 25 Raggruppamento di rider nel McDonald's di via Paolo Sarpi, foto scattata la mattina del 4 febbraio 2020	174
Figura 26 Presenza di rider sui passanti ferroviari, foto scattata in data 15 dicembre 2019	179
Figura 27 A sinistra, mappa dei miei spostamenti, relativi alla giornata di lavoro del 20 maggio 2020. A destra, mappa dei miei spostamenti, relativi alla giornata di lavoro del 7 giugno 2020	191
Figura 28 Consegna in data 2 giugno 2020, screenshot dall'app di Glovo.....	192
Figura 29 Associazione fra reddito e rifiuto giornaliero degli ordini. Grafico elaborato con Stata dall'autore.	197
Figura 30 Fermoimmagine del video di formazione di Uber Eats, prodotto in data 3 febbraio 2020.....	207
Figura 31 Associazione fra reddito e veicolo di lavoro. Grafico elaborato con Stata dall'autore.	216
Figura 32 Associazione fra reddito e aver cambiato almeno una volta il proprio veicolo di lavoro, allo scopo di migliorare le performance lavorative. Grafico elaborato con Stata dall'autore	217
Figura 33 Associazione fra reddito e conoscenza della lingua italiana. Grafico elaborato con Stata dall'autore	220
Figura 34 Fase preliminare della costruzione della tipologia di rider. Elaborazione dell'autore.....	233
Figura 35 Tipologia di rider. Elaborazione dell'autore	234
Figura 36 Post su un gruppo Facebook di rider favorevoli all'autonomia lavorativa. Screenshot prodotto in data 14 settembre 2021.....	240
Figura 37 Coodebook delle risposte ai questionari.....	252

