

il MIO CAPO è UN'AAPP

Lavorare **per un algoritmo** è la realtà quotidiana di quasi 600.000 persone in Italia, tra i quali i fattorini che ci consegnano la cena, ma anche traduttori, impiegati e autisti. Che cosa vuol dire davvero?

di ANNA BOGONI

Ore 20, frigo triste e una gran voglia di pizza. In fondo basta digitare sul cellulare l'ordine sulla piattaforma di Just Eat, Glovo o Deliveroo e nel giro di 40 minuti suona il citofono e un ragazzo in divisa ci consegna la cena calda. Un servizio che appartiene alla nostra quotidianità, ormai diffuso anche nelle città di provincia, al Nord come al Sud Italia e che usiamo senza porci troppe domande su come e grazie a chi funziona. Un servizio che in realtà mette in circolazione, nel vero senso della parola, una categoria di lavoratori dedicata, i riders, cioè chi ha come datore di lavoro un algoritmo che fa funzionare l'app, che organizza le loro giornate e li retribuisce. Oggi sono circa la



metà di quei 570.000 *platform workers*, un mondo ampio e variegato, che comprende tra gli altri traduttori, programmatori di software e autisti di auto a noleggio. La recente indagine *Lavoro virtuale nel mondo reale*, condotta da **Inapp**, l'Istituto nazionale per le analisi delle politiche pubbliche, ha fotografato questa realtà ancora residuale, se paragonata ai 23 milioni di lavoratori in Italia, ma restituisce numeri preziosi. Che aiutano a capire in quale direzione si sta muovendo il mercato del lavoro, i rischi e le opportunità che in un futuro quanto mai prossimo tutti potremmo incontrare.

«La prima grande evidenza emersa dalla ricerca **Inapp** è che l'80 per cento dei *platform workers* ricava proprio da questa attività la sua principale fonte di reddito; le donne più degli uomini (25 per cento contro 8,5 per cento) scelgono di lavorare per le piattaforme per avere un reddito aggiuntivo, mentre gli uomini più delle donne lo fanno perché non hanno alternative», commenta **Sebastiano Fadda**, presidente **Inapp**. «Insomma, non il lavoretto del fine settimana: per molti è la primaria fonte di reddito. Dalla ricerca emerge inoltre che la fascia d'età centrale è rappresentata da uomini di 30-49 anni, diplomati, che vivono in coppia e hanno figli», aggiunge Giorgio Gosetti, sociologo del lavoro, docente all'Università di Verona.



Il cuore del problema è la fragilità contrattuale dei lavoratori, che in molti casi non hanno nulla di scritto, se non la registrazione sull'app della piattaforma. Giuslavoristi e magistrati hanno appena iniziato a discutere sullo status giuridico dei *platform workers*, che reclamano a voce sempre più alta diritti e tutele analoghe a quelle del lavoro subordinato ma che raramente se le vedono riconoscere. Un'app, infatti, ti lascia certamente libero di decidere *se e quando* vuoi lavorare, ma è lei a stabilire *come*. Per limitarsi ai riders, che sono i più numerosi e i più visibili della categoria, le sentenze di diversi tribunali italiani (tutte emesse tra il 2020 e il 2021) li hanno considerati di volta in volta subordinati (in quanto l'app a cui ubbidiscono è comunque proprietà di un'impresa); autonomi che però devono essere trattati come subordinati quando il lavoro è svolto in modo continuativo e per un periodo sufficientemente lungo; collaboratori autonomi che svolgono un'attività "etero-organizzata" ai quali quindi si applicano certe normative del lavoro subordinato ma non tutte. Nel settembre 2020 Assodelivery (in rappresentanza delle piattaforme di food delivery) e la sigla sindacale Ugl (in rappresentanza dei riders) hanno firmato il primo contratto collettivo, che è poco applicato e parecchio contestato, ma almeno fissa l'obbligo di un accordo scritto, di una paga oraria minima (10 euro) e di alcune misure di sicurezza. Nella realtà, è ancora molto diffusa la retribuzione a prestazione, cioè quello che un tempo si chiamava cottimo. Con

quali implicazioni su larga scala? «È una tendenza che sta prendendo piede anche in altri contesti, per esempio nel mondo delle banche, ed è un sistema ben diverso dal pagamento del servizio su base oraria. Questo si somma, per i *platform workers*, alla loro valutazione, centrata sul numero di incarichi portati a termine», aggiunge il sociologo, «e affidata anche al cliente finale, che può direzionare sulla app il pollice del gradimento al termine della consegna. Il ranking raggiunto dal lavoratore determina poi, grazie all'algoritmo del sistema, il numero degli incarichi assegnati fino a estromettere chi non riesce a essere produttivo e competitivo quanto i colleghi».



La scarsa regolamentazione di questo sistema, la richiesta della massima flessibilità per il lavoratore spesso non garantito che rischia la vita sulla strada (negli ultimi due anni a Milano gli incidenti in bici sono aumentati del 33 per cento) e il compenso esiguo sono i presupposti di uno scenario fosco che oggi parla dei riders ma che un domani potrebbe diventare il new deal: «Dipende da come risponde la società. Storicamente abbiamo visto lavoratori resistere alle tecnologie che minacciano le loro occupazioni e i loro redditi e molte volte l'hanno fatto con successo. Le agitazioni provocate dai taxisti, per esempio, hanno portato molti Paesi e città a "bannare" l'app Uber. Chiaramente c'è una forte spinta del mercato per lavorare attraverso le piattaforme digitali, ma condizioni e remunerazioni variano a seconda della piattaforma e del Paese. In futuro credo che le aziende che si rivolgeranno sempre di più alle piattaforme per dare in appalto attività e ridurre i costi», commenta Carl Benedikt Frey, condirettore dell'Oxford Martin Programme on technology and employment presso l'Università di Oxford, autore di *La trappola della tecnologia* (Franco Angeli).

Di parere simile è il presidente Inapp: «Questo settore si trova davanti a un bivio: può degenerare in un campo dove regnano la precarietà, l'assenza di regole e di tutele dei lavoratori, oppure può evolvere verso un nuovo modello di business dove efficienza, produttività e flessibilità si accompagnano a condizioni di lavoro dignitose, garantite e stabili». Raccomanda Giorgio Gosetti: «Per far sì che la flessibilità richiesta da queste nuove forme di lavoro non crei alienazione, occorre trovare un punto di incontro attraverso la contrattazione e ridisegnare uno spazio in cui ci sia una maggior qualità del lavoro e della vita, a partire dalla progettazione di quell'algorithm che è alla base di tutto il sistema». In era post covid (si spera), alla ripartenza dell'economia (si spera), dobbiamo quindi essere pronti ad affrontare nuovi scenari, impegnandoci in uno sforzo comune per creare nuove opportunità di business, di impiego e di ricchezza. Per tutti (si spera).

Elisa Bertolotti

22 anni, studentessa di Economia



e commercio all'Università Bicocca di Milano, rider su monoruota per Justeat e Deliveroo.

«**Sono una studentessa fuorisede**, perché abito in provincia di Como e sto preparando l'ultimo esame della triennale di Economia all'Università Bicocca di Milano. Penso di continuare con la magistrale, perché il mio sogno è aprire un ristorante o un albergo, ma è indispensabile acquisire doti manageriali. Mio padre fa l'autotrasportatore, mio fratello il meccanico, la mamma purtroppo è mancata tre anni fa; per questo ho pensato di fare qualche lavoretto per non pesare troppo sulla famiglia. Mi sono iscritta alle piattaforme di Justeat e Deliveroo e lavoro tre giorni alla settimana, il venerdì, il sabato e la domenica, dalla 19,30 alle 21,30. La libertà di questo lavoro è impagabile: quando è l'ora di connettermi vado online e ricevo gli ordini. L'app, una per l'altra, le differenze sono poche, ti propone un ordine, cioè il ristorante dove devi andare, l'indirizzo del cliente e l'importo che ti viene riconosciuto per quella consegna. Tu hai un minuto di tempo per accettare o rifiutare. È semplice. Io uso la monoruota per spostarmi, non la bici, vado più veloce (potrei raggiungere gli 80 km orari, anche se in genere sto sui 45-50) ma non inquina. Metto le protezioni e soprattutto ho imparato a segnalare con chiarezza le mie intenzioni agli automobilisti, è il segreto per non avere incidenti. Non ho mai pensato che l'app mi discriminasse in quanto donna, ma Luca, il mio ragazzo, anche lui rider su monoruota, guadagna di più perché è più veloce. Lavoro su tutte le zone di Milano e riesco a raccogliere 30 euro netti a sera; se lavoro in tutti i fine settimana, in un mese guadagno 350 euro. Credo sia un compenso giusto, ovviamente se riesco a fare 3-4 consegne all'ora, poi ci sono le mance, graditissime quelle in contanti, ma sono imprevedibili. Non ho mai vissuto situazioni sgradevoli, sto sempre molto attenta a girare alla larga da passaggi poco illuminati, a evitare gente strana; è capitato che un ristoratore si permettesse qualche apprezzamento, ma io sono



li per lavorare e taglio corto. L'aspetto più triste di questo lavoro è la solitudine, nel senso che non hai la possibilità di scambiare due parole con i colleghi, a Milano la piazza è grande e siamo tantissimi, le colleghe donne saranno 6-7 al massimo. Davvero spiacevole è quando consegni il cibo e la gente neanche ti guarda, magari è al telefono e ti chiude la porta in faccia. Di contro apprezzo molto la libertà e la flessibilità del lavorare con l'algoritmo che ti propone l'ordine da ritirare; se lo rifiuti te ne propone un altro, ma non so cosa succede se continui a rifiutare, è probabile che ti penalizzi. Per me si tratta di un lavoro occasionale, tanto che ho rifiutato la proposta di assunzione a tempo determinato di Just Eat, perché avrei guadagnato ancora meno per via delle trattenute. Di solito ceno prima di iniziare il mio turno e quando ho finito ho ancora la serata davanti, così raggiungo Luca e ci fiondiamo in qualche locale».

Federica Pitoni,

59 anni, rider di Ladispoli, in provincia di Roma,
lavora a tempo pieno dal 2019 per Glovo e Deliveroo.

Fino al 2012 ho avuto un percorso professionale lineare, ho lavorato come segretaria di edizione per il cinema, poi come segretaria di un partito, poi ancora come assistente di redazione in un quotidiano. Quando è stato chiuso ho affrontato e combattuto la mia lotta contro il cancro che ho vinto, ma mi sono trovata troppo giovane per andare in pensione e forse un po' "vecchia" per rilanciarmi nel mondo del lavoro. Sta di fatto che vivo da sola e con la necessità di lavorare, così nel 2019, dopo parecchio lavoro in nero, mi sono lanciata nel mondo delle piattaforme come rider a tempo pieno per Glovo e per Deliveroo. Funziona così: ci sono i giorni e orari precisi in cui si aprono le prenotazioni e ciascun rider segna velocemente le sue disponibilità; le ore più gettonate sono tra le 19 e le 23, quando c'è più lavoro. La concorrenza è forte, siamo sempre più numerosi, ma le piattaforme mettono un limite al numero di prenotazioni che puoi fare a seconda del tuo punteggio. Il tuo pun-



teggio viene calcolato in base a criteri discutibili: aumenta se lavori il sabato e la domenica, se il giudizio dei clienti è positivo, varia in base al numero delle consegne fatte, ma puoi anche perdere i punti... Questo algoritmo è un meccanismo perverso, secondo me genera un vero e proprio sfruttamento. Insomma se raggiungi 1650 punti puoi stare sicuro di avere una buona apertura di calendario sulla piattaforma, ma se hai iniziato da poco fai fatica a entrare nel giro. Tra noi colleghi c'è però solidarietà e scambio di informazioni, è possibile perché siamo in una realtà piccola, tanto che siamo riusciti a organizzare uno sciopero di due giorni per protestare anche per quella disponibilità che garantiamo sulla piattaforma che però non viene minimamente retribuita e può capitare di non ricevere ordini. Non siamo dei liberi professionisti come invece le grandi multinazionali ci vogliono inquadrare, al punto che ho dovuto aprire la partita Iva semplificata. È questo il vero problema, non avere un contratto, una paga oraria, i contributi, la malattia e la cassa integrazione pagate. Cosa guadagno? Difficile dirlo: sabato scorso per 3 ore di lavoro ho guadagnato 40 euro, la domenica 26. Ovviamente lordi. A quei compensi devo togliere le spese della benzina perché mi muovo in auto, la mia ovviamente, perché spesso percorro l'Aurelia di notte e mi sento più tranquilla. È vero che il rider occasionale può apprezzare la flessibilità di questo lavoro, ma chi come me si dedica a tempo pieno si sente sfruttato e non garantito. Sono anche diventata rappresentante sindacale della mia categoria, anche se è molto difficile parlare con una multinazionale, perché nessuno ti risponde. |

