



**UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE  
FACOLTÀ DI ECONOMIA “GIORGIO FUÀ”**

---

Corso di Laurea Magistrale in Economia & Management

Curriculum in amministrazione, finanza e controllo

**IL LAVORO DEI RIDERS: TRA CONQUISTE E  
INCERTEZZE**

**THE TRUTH ABOUT WORKING AS A RIDER:  
INSECURITIES VS ACHIEVEMENTS**

Relatore:  
Prof. Micol Bronzini

Tesi di Laurea di:  
Yara Croce

Anno Accademico 2021 – 2022

Ai miei genitori,  
grazie per essere la mia luce.  
Ma soprattutto a me,  
grazie Yara per non esserti arresa.

# INDICE

<b>INTRODUZIONE</b> .....	4
<b>CAPITOLO 1: IL FENOMENO DELLA GIG ECONOMY</b> .....	5
<b>1.1 DEFINIZIONE ED EVOLUZIONE DEL FENOMENO DELLA GIG ECONOMY</b> .....	5
<b>1.2 LE TRE SITUAZIONI DI LAVORO GIG</b> .....	13
<b>1.3 GIG ECONOMY E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO</b> .....	16
1.3.1 Modello Gig: effetti economici e organizzativi.....	19
<b>1.4 I SOGGETTI DEL RAPPORTO NEL LAVORO SU PIATTAFORME DIGITALI</b> .....	21
<b>CAPITOLO 2: LE VERITÀ NASCOSTE DIETRO IL LAVORO DEI RIDER</b> .....	26
<b>2.1 ATTIVITÀ DEI RIDER E ANALISI ORGANIZZATIVA</b> .....	26
2.1.1 Realtà alternative : Rappi, Food delivery in America Latina .....	32
<b>2.2 PRINCIPALI PROBLEMATICHE DELL'ATTIVITÀ DEI RIDERS</b> .....	37
2.2.1 Ambivalenza e difficoltà ad identificarsi.....	37
2.2.2 I rider nel caos delle piattaforme digitali .....	42
2.2.3 Rider: un lavoro opaco .....	45
<b>2.3 LAVORO AUTONOMO O LAVORO SUBORDINATO?</b> .....	48
2.3.1 La prospettiva giuslavoristica del lavoro dei rider .....	48
<b>2.4 DA RIDER A DRIVER: VERSO LA REGOLARIZZAZIONE</b> .....	55
2.4.1 Il caso Alfonsino.....	55
2.4.2 Inconsegna .....	57
<b>CAPITOLO 3: L'INDAGINE EMPIRICA</b> .....	63
<b>3.1 LAVORO PERMANENTE, TEMPORANEO E DI “SALVATAGGIO”</b> ....	63
3.1.1 Lavoro di “salvataggio” .....	63
3.1.2 Lavoro temporaneo .....	71
3.1.3 Lavoro permanente .....	78
<b>3.2 CONCLUSIONI PERSONALI</b> .....	86
<b>CONCLUSIONI</b> .....	88
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	91
<b>SITOGRAFIA</b> .....	93

## INTRODUZIONE

La mia tesi si prefigge di analizzare il fenomeno dei riders, emblematico della cosiddetta Gig Economy che si è andata sviluppando nel corso degli ultimi anni. Nel primo capitolo si sono delineate le “coordinate generali” della Gig Economy focalizzando l’attenzione sull’Italia. Nel secondo capitolo è stata introdotta l’analisi dell’attività dei rider, la quale ha visto il suo picco durante la pandemia di Covid-19 che ha colpito l’Italia, poi il mondo, nel Marzo del 2020. Nello specifico, si è cercato di individuare le problematiche che caratterizzano l’attività dei rider, ma soprattutto ci si è concentrati sugli aspetti regolativi e, in particolare, sul tema dell’inquadramento contrattuale (lavoro autonomo o lavoro dipendente) che da diverso tempo è al centro del dibattito quando si parla dei rider. L’analisi è avvenuta tenendo in considerazione le diverse sentenze, che in questi due anni, i tribunali hanno emesso in merito a tale argomento. Successivamente, sempre nel secondo capitolo, l’attenzione si è spostata sulle piccole realtà, le quali nascono dalla scia delle grandi piattaforme, ma si differenziano per diversi motivi, come ad esempio l’attenzione posta alle necessità dei clienti, ma anche dal tipo di trattamento che spetta ai lavoratori di queste piattaforme. Infine, il terzo capitolo è incentrato su un’indagine empirica svolta, coinvolgendo i rider della mia città, Civitanova Marche. Tramite le interviste ai riders ho potuto comprendere meglio la realtà e i meccanismi a cui questi si trovano di fronte ogni giorno, permettendomi di svolgere un’analisi più approfondita.

## **CAPITOLO 1: IL FENOMENO DELLA GIG ECONOMY**

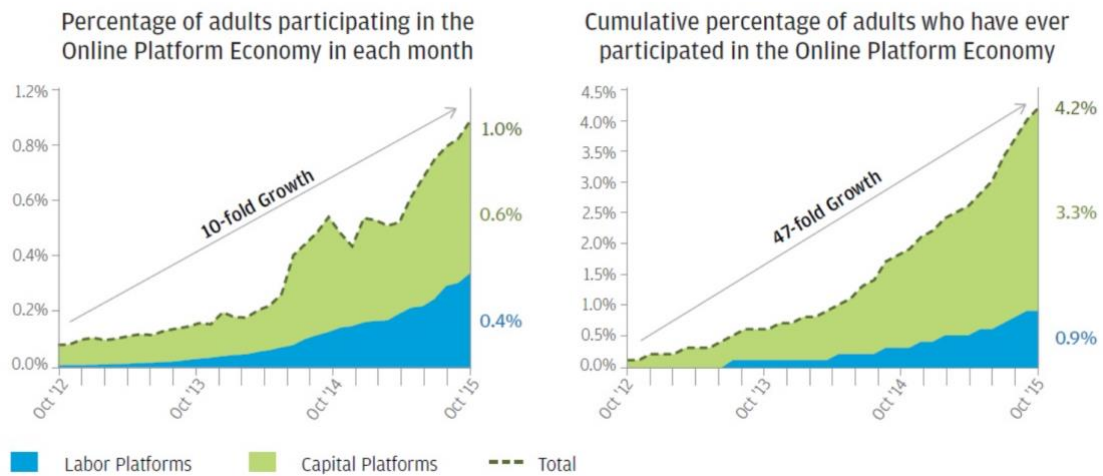
### **1.1 DEFINIZIONE ED EVOLUZIONE DEL FENOMENO DELLA GIG ECONOMY**

Negli ultimi 10 anni il mondo ha assistito alla nascita di un nuovo fenomeno economico e sociale, che tende a crescere a ritmi intensi ed è conosciuto con il termine Gig Economy. Chi è appassionato della musica Jazz, o semplicemente chi la suona, avrà sentito utilizzare il termine “gig”(letteralmente “lavoretto”). Come riportato dall’ecosistema informativo True, agli inizi del ‘900, in America nel mondo Jazz, questo termine stava a significare l’ingaggio per una sera, alterando il termine originario “*engagement*”. Da qui, per estensione, con il termine Gig Economy si fa riferimento all’economia dei lavoretti, cioè impieghi temporanei e occasionali svolti da soggetti autonomi, spesso paragonati a liberi professionisti. Questi svolgono la propria attività tramite contratti di breve termine i quali sono finalizzati ad una specifica prestazione. La Gig Economy si riferisce, quindi, allo scambio di prestazioni lavorative, dei soggetti sopra enunciati, che mettono a disposizione di aziende e privati i loro servizi. Caratteristica peculiare in questo caso è che tali servizi vengono messi a disposizione dai lavoratori quando vogliono e quando hanno tempo, senza vincoli da entrambe le parti in questione. L’elemento che caratterizza il fenomeno della Gig economy, il quale non va lasciato in secondo piano e che risulta centrale, è che a permettere l’incontro tra i lavoratori e coloro che comprano lavoro sono le piattaforme online, siti web o app.

Se si vuole misurare il fenomeno della Gig Economy parecchie sono le difficoltà a cui si va incontro, in quanto difficile risulta essere il suo inquadramento tramite le statistiche già esistenti (Abraham *et al.*, 2018), per molteplici motivi. In primo luogo, ciò dipende dalla mancanza di una precisa categoria di riferimento, una classificazione delle mansioni e delle tipologie di impiego, che permetta di individuare con scrupolo questi lavoratori nelle indagini campionarie e nelle banche dati amministrative (Giorgiantonio, Rizzica, 2018). In secondo luogo, nel caso in cui i lavori svolti non costituiscano l'occupazione principale non vengono tipicamente riportati nelle indagini campionarie. Ad esempio, Giorgiantonio e Rizzica (2018) riportano il lavoro di Abraham e colleghi (2018) in cui, dal confronto tra dati amministrativi e dati campionari americani, risulta circa il 65% di coloro che hanno dei record di lavoro autonomo nei dati amministrativi di natura fiscale non riportano di aver svolto alcuna prestazione di lavoro autonomo nell'indagine campionaria sulle famiglie. Al riguardo, secondo lo studio di Beck del 2017, gli individui non considerano l'attività che svolgono sulle piattaforme di condivisione come un vero e proprio "lavoro", e di conseguenza non tendono a dichiararlo nelle specifiche indagini. Proprio per queste diverse ragioni la reale dimensione del fenomeno della gig economy si presenta sottostimata nelle statistiche che sono a disposizione. In ogni caso, per avere un'idea dei ritmi di crescita della Gig Economy si riportano alcuni dati relativi innanzitutto al contesto statunitense dove prima si è sviluppata, per poi passare al caso europeo e italiano. Dall'analisi di Katz e Krueger (2016), emerge come negli Stati Uniti ci sia stato un fortissimo aumento della quota dei lavoratori con rapporti alternativi (un

incremento dal 10.1% nel 2005 al 15.8% nel 2015) di cui l'8% relativo a lavoratori che ricorrono all'intermediazione delle piattaforme. Gli autori arrivano dunque a stimare la forza del lavoro della Gig Economy attorno allo 0,5% del totale degli occupati. Sebbene in valori assoluti la dimensione del fenomeno rimanga ad oggi piuttosto limitata, l'utilizzo di piattaforme online come intermediario tra prestatori di lavoro e consumatori, è caratterizzata da una rapida crescita.

Figura 1: Evoluzione del mercato delle piattaforme digitali negli Stati Uniti.

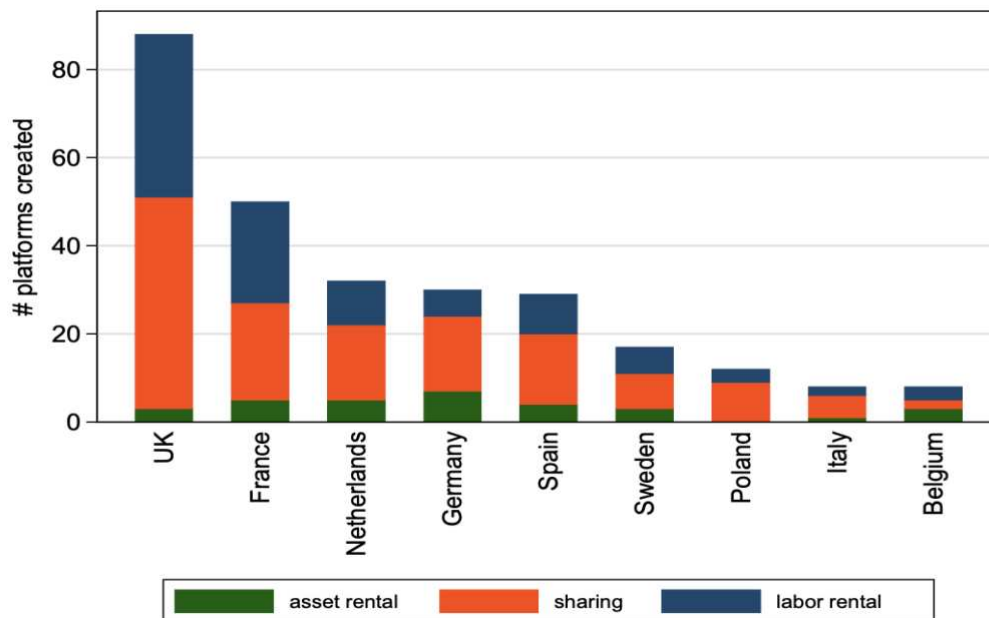


Note: Fonte: Giorgiantonio e Rizzica (2018), che a loro volta riprendono Farrell e Greig (2016).

La Figura 1, ripresa dal lavoro di Farrell e Greig riportato da Giorgiantonio e Rizzica (2018) mostra l'evoluzione del settore negli USA tra il 2012 e il 2016, suddividendo la popolazione di riferimento tra utilizzatori di piattaforme, chiamate "capital based",

nelle quali vengono scambiati beni (come EBay, Amazon, AirBnB, etc.), e utilizzatori di piattaforme, chiamate “labor based” in cui attraverso le piattaforme vengono scambiate prestazioni lavorative (come Uber, Deliveroo, TaskRabbit, etc.) (Farrel e Greig, 2016). In Europa, la Gig Economy si è sviluppata più di recente rispetto che negli Stati Uniti, ma con una crescita altrettanto rapida. Rifacendoci ancora una volta al lavoro di Giorgiantonio e Rizzica (2018), già prima della Pandemia da Covid-19, la piattaforma inglese Deliveroo, per esempio, ha visto il proprio fatturato in Europa crescere del 107% in tre anni, risultando nel 2017 l’azienda col tasso di crescita più elevato in Europa. È importante però specificare che, non in tutti i paesi europei lo sviluppo della Gig Economy è avvenuto nello stesso momento, e permangono notevoli differenze se si guarda alla percentuale di piattaforme sviluppate nei vari paesi.

Figura 2: Paese di origine delle principali piattaforme di condivisione di beni e servizi

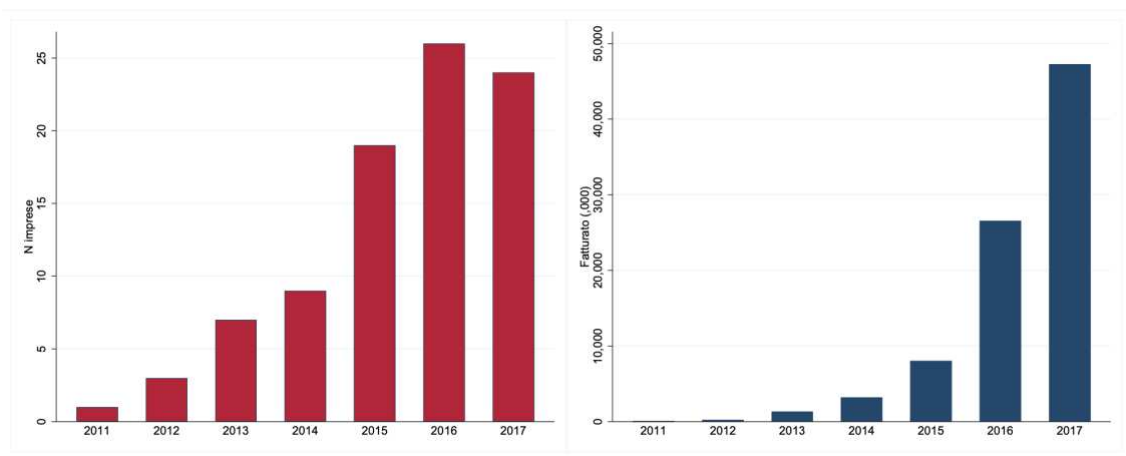


Fonte: Giorgiantonio e Rizzica (2018) su dati Price Waterhouse Coopers (2016).



Prendendo in considerazione l'Italia, nonostante lo scambio di servizi tramite piattaforme sia ancora meno diffuso rispetto agli altri paesi europei, si è assistito ad una loro rapida crescita, Giorgiantonio e Rizzica (2018) hanno ricostruito la crescita del settore, analizzando 26 piattaforme labor based con sede fiscale in Italia a partire dai dati del Registro delle Imprese, delle Camere di Commercio d'Italia.

Figura 3: Numero e fatturato delle principali piattaforme labor based in Italia, per anno.



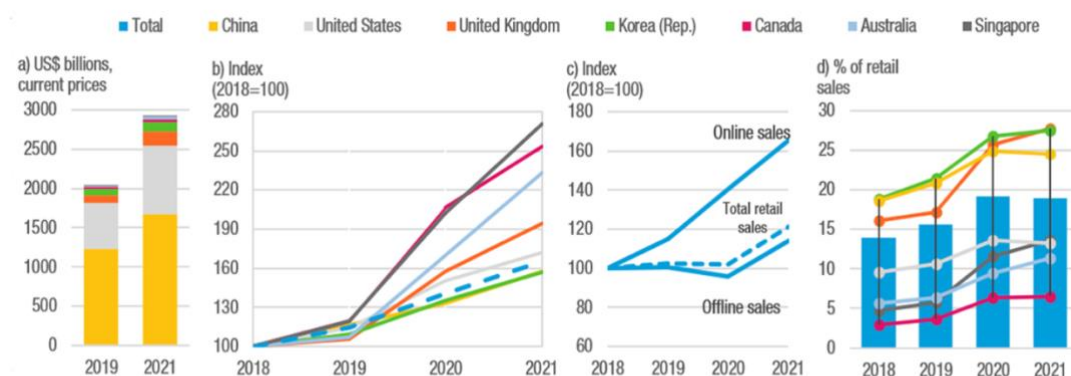
Fonte: Giorgiantonio e Rizzica (2018)

La figura mostra come il fatturato complessivo di queste piattaforme, tra il 2011 e il 2017, quindi ancora una volta prima della Pandemia che ha contribuito ad accelerare tale fenomeno, fosse arrivato a quasi 50 milioni di euro annui. Questo aumento è giustificato dal fatto che sono aumentate le piattaforme attive, da una a 24 in 6 anni, e tale aumento come si può notare è stato rapido e significativo, ma un altro elemento che giustifica tale fenomeno è il forte aumento dimensionale delle piattaforme esistenti.

Interessante, ora, è mettere a confronto i dati precedentemente riportati con nuovi dati, i quali si sono modificati principalmente a causa della Pandemia da Covid-19, registrando un aumento repentino negli ultimi anni. Come riportato da Deliverart, la diffusione del Covid-19 ha fortemente influenzato le performance del 2020, come nessuna delle crisi finanziarie della storia più recente dopo la Seconda Guerra Mondiale. Infatti, durante il lockdown molte attività, quasi “obbligate” se volevano lavorare, si sono avvicinate per la prima volta all’e-commerce, ciò è stato sicuramente possibile grazie alla collaborazione con terzi come piattaforme di food delivery e non solo. Tutto ciò ha inizialmente causato incertezza, soprattutto per quanto riguarda la gestione e la pianificazione, ma ha sicuramente accelerato il consolidamento del settore e-commerce, che come abbiamo visto precedentemente aveva già registrato un’impennata negli anni precedenti. Come riportato dalla Conferenza delle Nazioni Unite sul commercio e lo sviluppo (UNCTAD) nel loro articolo del 25 aprile 2022, la quota media di utenti Internet che hanno effettuato acquisti online è aumentata dal 53%, prima della Pandemia (2019), al 60%, dopo l’inizio della Pandemia (2020/21), in ben 66 paesi. È importante precisare che la spesa relativa agli acquisti online varia da paese a paese, i paesi sviluppati aveva già livelli elevati di acquisti online, prima della Pandemia, mentre la maggior parte dei paesi in via di sviluppo avevano un diffusione dell’e-commerce minore. La UNCTAD indica inoltre, tramite le statistiche ufficiali disponibili per sette paesi, che insieme rappresentano circa la metà del PIL globale, indicano che le vendite al dettaglio online sono aumentate notevolmente in questi paesi da circa 2 trilioni di dollari nel 2019 a circa 2,5 trilioni di dollari nel 2020 e

2,9 trilioni di dollari nel 2021. La Cina rappresenta oltre la metà delle vendite al dettaglio online in questi paesi e gli Stati Uniti un ulteriore 30% [Figura 4, pannello a].

Figura 4: Andamento vendite al dettaglio online, sette paesi, 2018-2021.



Source: UNCTAD based statistics published by Australian Bureau of Statistics, Statistics Canada, China Ministry of Commerce, Kostat, SingStat, the UK Office for National Statistics, and the US Census Bureau.

Come si può evincere dalla figura 4 [pannello b] la tendenza al rialzo preesistente ha subito un'accelerazione in molti di questi paesi, soprattutto quelli in cui una quota relativamente bassa delle vendite al dettaglio avviene online. A Singapore, le vendite online nel 2021 si sono avvicinate al triplo rispetto al livello del 2018. Inoltre nello stesso periodo anche Canada e Australia hanno registrato incrementi particolarmente consistenti.

Ciò ha portato a un marcato aumento della quota delle vendite online sul totale delle vendite al dettaglio, dal 16% nel 2019 al 19% nel 2020 [pannello d]. Tale livello è stato mantenuto nel 2021 nonostante le vendite offline siano aumentate notevolmente.

Le vendite online rappresentano una quota molto maggiore delle vendite al dettaglio totali

in Cina (circa un quarto nel 2021) rispetto agli Stati Uniti (circa un ottavo). A seguito dei forti aumenti successivi all'inizio della pandemia, il Regno Unito si è unito alla Corea (Rep.) per avere la quota di vendita al dettaglio online complessiva più alta nel 2021, al 28%. Prendendo in considerazione il caso italiano, si può affermare che, le piattaforme che hanno risentito principalmente di questa accelerazione sono quelle di food delivery, le quali hanno reso più facile per il cliente finale effettuare un ordine e, allo stesso tempo, per un ristorante raggiungere un pubblico più ampio, e la possibilità quindi di lavorare. Tramite JustEat, Deliveroo, Glovo e UberEats, per citare le più importanti in Italia, i ristoranti caricano infatti il proprio menu delivery sul marketplace per consentire ai clienti di ordinare e pagare facilmente online, modernizzando i tradizionali processi della consegna a domicilio. Tutto ciò, come anche riportato dall'Osservatorio e-commerce B2C del Politecnico di Milano e di Netcomm sul sito web di Deliverart, deriva dalla nascita di una mentalità "casalinga", dove salute e tecnologia sono fattori che influenzano la spesa dei consumatori e le abitudini di acquisto a breve, medio e lungo termine. In Italia, infatti, all'interno delle vendite online di prodotti alimentari, il food delivery è il primo comparto con 566 MNL € e una crescita del +56% rispetto al 2018. È normale che più utenti le piattaforme riescono ad interessare maggiore è il valore che quest'ultima assume nelle loro vite, creando così un meccanismo che finisce ad alimentare un circolo vizioso (Srnicek N., 2016). Un esempio concreto di quest'ultima affermazione lo si può riscontrare nei social network, come ad esempio Instagram, Facebook i quali sicuramente negli ultimi anni sono riusciti ad incrementare sempre di più il numero dei loro utenti, ma

sono anche riusciti a far parte della nostra quotidianità al punto tale da condizionare ogni nostra scelta. Come riportato nello studio di Srinivasan e Venkatraman (2018) il modello business adottato dalla piattaforme è un modello particolarmente aggressivo, a causa delle diverse pressioni, in cui il numero degli investimenti supera quello dei profitti, con la speranza di riuscire a guadagnare un posizionamento adeguato nel mercato. Si può quindi quasi parlare di dipendenza delle piattaforme nelle loro capacità di attrarre capitali finanziari, i quali sono necessari per alimentare l'aggressività di tale spinta che è necessaria per vincere la corsa verso il monopolio del settore. Si può concludere infine dicendo che un fattore decisivo viene rappresentato dalla concertazione, quindi, di capitale all'interno del mercato delle piattaforme digitali accelerando ulteriormente la crescita.

## **1.2 LE TRE SITUAZIONI DI LAVORO GIG**

Orientarsi nel mondo della Gig Economy non è per nulla semplice, in quanto tende ad essere molto articolato, composto da una varietà di situazioni ma soprattutto caratterizzato da una rapidità di cambiamento (Wood *et al.*2019), dove qualsiasi ragionamento è destinato a diventare molto spesso obsoleto. Per cercare di ridurre l'ampio "perimetro" della Gig economy è possibile identificare alcune situazioni tipiche e diffuse che ci permetteranno di comprendere meglio il fenomeno per cui tale studio nasce, ovvero quello dei rider.

Secondo la proposta di Duggan *et al.* (2020) ripresa da Masino (2021) è possibile identificare tre situazioni di lavoro gig:

1. Capital platform work
2. Crowdwork
3. App-work

Esse si distinguono tra loro principalmente per il diverso ruolo che viene giocato dalla tecnologia. La prima situazione presa in esame, *capital platform work*, fa riferimento al lavoro di soggetti che tramite le piattaforme digitali mettono in affitto o in vendita oggetti o risorse di diverso tipo (l'esempio tipico è l'affitto di immobili tramite Aribnb). La tecnologia in questo caso concede opportunità di auto-determinazione, in quanto la piattaforma digitale agevola l'incontro tra domanda e offerta di beni particolari. Autonoma tende ad essere la regolazione organizzativa del lavoro, questo perché la tecnologia di fatto attraversa in modo marginale l'organizzazione del lavoro. Proprio per questa ragione i soggetti che utilizzano la piattaforma digitale presa in considerazione possono essere ritratti come micro-imprenditori, in quanto il lavoro svolto da quest'ultimi è particolarmente simile a quello svolto dai proprietari di imprese molto piccole piuttosto che dai tradizionali lavoratori dipendenti. La seconda situazione presa in esame, *crowdwork*, rappresenta un sistema innovativo per mettere in contatto la domanda e l'offerta di prestazioni professionali il cui frutto è un artefatto digitale. In questo caso, anche se la piattaforma digitale agisce come supporto tecnico al mercato, si possono riscontrare delle differenze notevoli rispetto al caso precedente. La "penetrazione" della

piattaforma non è marginale, al contrario, essa impone delle regole di gioco che riducono notevolmente la libertà di azione dei soggetti, i quali a prima vista possono sembrare degli pseudo-imprenditori. In realtà il lavoro tende ad essere fortemente vincolato, questo perché viene imposto il prezzo base del servizio, il quale molto spesso è basso tanto da svalutare il lavoro svolto rendendo anche difficile il sostentamento economico dell'attività stessa. Oltre al prezzo vengono imposte anche le modalità di comunicazione e promozione e le regole di interazione tra il soggetto e il cliente, così da rendere poco riconosciuta la qualità del servizio offerto. L'unico elemento che permette di parlare di autonomia in questo caso è l'opzione di uscita che a questi soggetti viene riconosciuta, anche se poco praticabile a causa della dematerializzazione totale dei processi produttivi che hanno aperto le porte ad un insieme di dilettanti con modeste competenze in grado di presentarsi sul mercato creando una spirale verso il basso in riferimento al prezzo. Quindi si può dire che l'unica opzione di uscita in questo caso per tali soggetti è rappresentata dall'abbandono del proprio mestiere e competenze, la quale difficilmente viene accettata e praticata.

Ed ecco infine l'ultima situazione tipica chiamata *app-work* dove le imprese tramite piattaforme digitali adeguate e facilmente accessibili dal pubblico gestiscono e coordinano l'erogazione di servizi non digitali, a distanza, ma servizi fisici localizzati (come ad esempio la consegna di cibo a domicilio), utilizzando la prestazione lavorativa di lavoratori indipendenti, i rider, specifico sottoinsieme di gig worker sui quali il mio studio si incentra. Il servizio in questo caso ha natura fisica e rispetto alle due situazioni

precedenti si caratterizza per l'assenza di scambio diretto tra lavoratore e cliente, questo perché il cliente sceglie la piattaforma digitale (ad esempio Just Eat e Deliveroo), il ristorante ed infine il cibo, ma sicuramente non sceglie il rider. Quest'ultimo infatti non è altro che l'ultimo ingranaggio di un processo che è già stato regolato e quindi privo di autonomia decisionale.

### **1.3 GIG ECONOMY E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO**

Il capitalismo delle piattaforme delinea uno specifico modello di rapporto tra il capitale e il lavoro. Come si è già detto, le piattaforme rappresentano lo strumento di mediazione tra domanda e offerta di lavoro/servizi; da questo punto di vista, la piattaforma rappresenta una tipica tecnologia di mediazione (Thompson, 1967). Dal punto di vista organizzativo, le piattaforme digitali ricorrono a due strumenti di coordinamento: software e algoritmi. Il primo consiste in “una traduzione logica dell’idea di piattaforme” (Zamarian 2021, 60). Esso è lo strumento necessario che permette la mediazione tra gli attori che intendono scambiare. I soggetti quindi che ricorreranno a collegarsi con esso saranno il cliente del bene, il fornitore del bene ed eventualmente il fornitore di servizi accessori al bene (esempio, il trasporto nel caso del rider). Tuttavia, le possibilità di interazione tra tali attori sono ridotte e non è possibile chiedere ulteriori informazioni agli altri attori con cui si scambia, al di là di quelle previste. Il secondo strumento di coordinamento è un algoritmo che sostituisce, tramite una serie di cicli di feedback, la relazione umana tra chi gestisce la piattaforma e chi si mette al servizio della stessa.



Raccogliendo feedback dai diversi attori coinvolti l'algoritmo riesce ad analizzare i comportamenti degli operatori, e per influenzare quest'ultimi può infliggere "sanzioni e premi". È importante specificare che molto spesso nel monitoraggio algoritmico il lavoratore non trova un senso nella relazione tra le azioni che svolge e il feedback che ottiene (Duggan *et al.*, 2020). Da ciò che è emerso si può affermare che questo insieme di algoritmi tendono a svolgere tutti i compiti di gestione che di solito sono in capo ai responsabili del personale. Ovviamente tutti gli attori che utilizzano la piattaforma digitale per interagire sono reciprocamente responsabili delle loro azioni; i fornitori sono responsabili delle loro azioni di trasformazione mentre i clienti delle azioni di accettazione nello scambio.

Sicuramente si può evincere che la piattaforma digitale funziona, in quanto permette uno scambio puntuale tra gli attori, solo per compiti che siano stati frammentanti in porzioni semplici, sia da comprendere che da eseguire, eseguibili individualmente.

Il lavoro, all'interno delle piattaforme digitali, ha assunto la forma di prestazione d'opera, diventando così sempre più digitale, precario e deregolamentato, esempio concreto in tale ambito è Deliveroo, dove guardando il suo schema organizzativo sembrerebbe che i modelli produttivi su cui esso si basa hanno confini incerti e fumosi, i quali appunti si sviluppano a partire dalla rete stessa. Le relazioni aziendali, i contratti e i rapporti di lavoro vengono organizzati tramite logiche sicuramente nuove, ma anche poco trasparenti, con tipologie professionali e occupazionali diversissime a seconda delle imprese, dei settori e del tipo di prestazioni d'opera.

Per quanto riguarda le mansioni prevalenti nelle imprese della Gig economy esse sono caratterizzate da una limitata varietà dei compiti assegnati e soprattutto da un'estrema povertà decisionale.

Come già detto la regolazione di queste mansioni prevede una certa limitazione dello spazio decisionale che viene lasciato al lavoratore. Il rapporto tra il numero quindi di lavoratori che operano in mansioni le quali richiedono alta intensità decisionale, nelle imprese che dominano i mercati Gig, e il numero di lavoratori che operano in mansioni povere non è sicuramente a favore dei primi.

Ciò riflette anche nella selezione dei lavoratori dove l'attenzione posta in quest'ultimi è assente, in quanto le mansioni, come già ribadito molto semplici, vengono regolate in modo dettagliato e sono progettate per essere svolte da persone senza competenze specifiche, quindi il processo di selezione è gestito in modo tale da ridurre tempi e costi. Anche l'addestramento e la formazione dei dipendenti sono limitati al minimo indispensabile, spesso al solo uso della piattaforma digitale. Tutto ciò trova sicuramente spiegazione nel fatto che quando i clienti decidono di ordinare un prodotto/servizio online hanno delle precise esigenze che rispecchiano l'efficienza operativa ed economica, ovvero ricevere quanto ordinato in tempi rapidi e pagare il meno possibile. Nel perseguire l'efficienza le scelte relative l'organizzazione del lavoro devono essere orientate verso la standardizzazione delle attività e delle mansioni, e quindi non è possibile ipotizzare di lasciare la possibilità al lavoratore di svolgere il proprio compito autonomamente, ma quest'ultimo deve essere prevedibile e controllabile. Questo controllo serve all'impresa per evitare di deludere le aspettative dei propri clienti.

### 1.3.1 Modello Gig: effetti economici e organizzativi

La visione della Gig Economy, impostata da Miller nel 2012, si rifà alla perfetta traduzione delle aspirazioni a una vita lavorativa più libera e autoregolata, con possibilità di autoaffermazione individuale e una riduzione del carico di lavoro direttivo di coordinamento e controllo. Quest'ultima secondo Zamarian (2021) è pienamente coerente con una interpretazione neoliberista, ma soprattutto, con la teoria del capitale umano sviluppata da Becker<sup>1</sup> negli anni 60. Il lavoratore, inteso come manodopera e pensiero, non interessa più come fornitore di lavoro ma bensì come fornitore di servizi di trasformazione. Riprendendo la critica di Fleming (2017) si può arrivare alla conclusione che ciò che conta davvero, non sono le condizioni di lavoro, in quante esse irrilevanti, ma piuttosto che l'impresa riesca a fornire il servizio accordato nel contratto.

Il lavoratore (indipendente) ha diverse cose a suo carico, e in questo caso si può far riferimento ai costi per il proprio sviluppo personale, ma anche alle responsabilità che quest'ultimo ha in merito alle proprie azioni nei confronti del cliente stesso. Sono a suo carico anche i beni o i servizi accessori, necessari per svolgere l'attività. Si può quindi parlare di un lavoro più intenso, e di conseguenza stressante, il quale non si focalizza sul benessere del lavoratore, creando così meno valore per chi lo svolge, infatti Josserand e Kaine (2019) hanno coniato il termine "sub-imprenditore".

Oltre alle conseguenze economiche, esistono anche conseguenze organizzative. La direzione mediante algoritmi comporta la riduzione del lavoro a micro-compiti, impone un monitoraggio stretto al lavoratore e collega in modo immediato la prestazione e la

---

<sup>1</sup> È stato un economista Americano; nel suo libro del 1994, Teorie del capitale umano, ha introdotto il concetto economico di capitale umano, e considerava l'economia del lavoro come parte integrante della teoria del capitale. Questo libro è ora un classico nella ricerca economica.

retribuzione, proprio per questo si può forse parlare di un nuovo taylorismo (McGaughey,2018). A tal proposito Zamarian ci dice che è importante porre l'attenzione sul fatto che, parallelamente a quanto si può evincere nel taylorismo tradizionale, sicuramente aumentare la scomposizione del lavoro porta con sé un ulteriore aumento sia del controllo che del coordinamento, che però come detto sono delegati all'algorithm. Rispetto al taylorismo, Francesco Maria Barbini (Università di Bologna) nel suo lavoro "Il lavoro dei rider tra regolazione e regolamentazione", ci dice che non esiste più una one best way riconosciuta come assoluta, ma un continuo fluire di one best way imposte in modo contestuale e dinamico dall'analisi di grandi moli di dati, effettuate tramite raffinati sistemi informatici. La scienza su cui si basava Taylor lascia quindi spazio a soluzioni temporanee, le quali si basano esclusivamente sull'evidenza empirica. In sintesi, si ricercano regole che siano efficienti per un certo periodo di tempo, destinate a essere perfezionate man mano che nuove certezze alimentano gli algoritmi informatici. In conclusione, quindi, nonostante le mansioni siano simili a quelle tayloriste, le imprese appartenenti al fenomeno della gig economy non applicano principi di organizzazione del lavoro taylorista. Si parla quindi, come già affermato, di un fenomeno organizzativo nuovo e dai confini poco definiti. Un altro elemento su cui la frammentazione del lavoro ci può portare a riflettere è che, quest'ultimo tende a banalizzare il lavoro stesso, attirando dal mercato del lavoro lavoratori che si possono definire "low cost", ovvero con poche capacità e competenze.

La definizione data sopra, la quale definisce il lavoratore come merce "low cost", è stata

sicuramente amplificata dalla pandemia, che ha colpito il mondo ormai da due anni, la quale ci ha portato ad assistere a uno sviluppo quasi smisurato del settore della Gig Economy, quindi, tutte le piattaforme digitali che ora troviamo in circolazione, le quali hanno portato con sé, travestite da processo tecnologico, nuove questioni economico-sociali. Essendo ormai abituate, aziende e consumatori, a quantità e rapidità dell'offerta finiscono per svalutare tale processo lavorativo. È importante, nel prossimo paragrafo, inoltre parlare dei lavoratori che fanno parte di questo fenomeno.

#### **1.4 I SOGGETTI DEL RAPPORTO NEL LAVORO SU PIATTAFORME DIGITALI**

Sempre dal lavoro di Giorgiantonio e Rizzica è possibile evidenziare che, al di là della qualificazione lavoratore/prestatore di servizi assegnata a chi si serve della piattaforma per svolgere la propria opera/prestazione, è importante mettere in discussione il ruolo ricoperto dalla piattaforma: è fondamentale chiedersi se ci troviamo di fronte ad un committente oppure ad un vero e proprio datore di lavoro, quindi un intermediario con tutte le conseguenze che ciascuna di queste funzioni porta con sé. Ed è proprio da qui, tramite la chiarezza, che è possibile successivamente ottenere un programma di tutele importante per i lavoratori della piattaforma. Infatti, seppure vi fossero gli elementi per poter qualificare un lavoratore della piattaforma quale subordinato, rimarrebbe comunque da rintracciare il datore di lavoro, ovvero colui che viene gravato dai vincoli e dalle responsabilità derivanti dall'applicazione delle normative di tutela, al fine di scongiurare

il pericolo dell'impossibilità di fatto di far valere nei confronti di un interlocutore concreto i diritti acquistati<sup>2</sup>. Secondo Giorgiantonio e Rizzica una prima ipotesi, forse la più semplice, potrebbe riguardare il caso in cui la piattaforma digitale serva a mettere in contatto il prestatore di beni o servizi con l'utente finale, attraverso, ad esempio, la pubblicazione di annunci e senza alcuna fornitura diretta del bene o del servizio stesso: in tale ipotesi le tutele giuslavoristiche potrebbero, farsi da parte, potendo, tali fenomeni, essere scritti ad altri settori dell'ordinamento giuridico. Diverso sarebbe il caso in cui la piattaforma avesse il compito di mettere in contatto l'utente finale e il prestatore di servizi/lavoratore, incaricandosi anche di effettuare una selezione. È lecito, in questo caso, chiedersi se l'attività di intermediazione che la piattaforma svolge debba essere assoggettata alla regolazione pubblica dell'intermediazione di lavoro, in ragione del fatto che l'output immesso sul mercato è valutabile sotto il profilo del lavoro e non solo della merce (con la conseguenza che non ci si potrebbe limitare a considerare l'intermediazione della piattaforma quale attività finalizzata alla mera circolazione di merci). Per quanto riguarda invece, l'altra faccia della medaglia, ovvero i gig worker, le informazioni disponibili, grazie al profilo anagrafico di Farrell e Greig (2016) mostrano, in base alle loro caratteristiche, che la forza lavoro impiegata nelle piattaforme online risulta composta da individui relativamente giovani, istruiti e in misura predominante di genere maschile. Sempre rispetto al precedente profilo anagrafico, viene riportata una percentuale di under 35 pari al 43% tra i gig worker, a fronte del 31% nel complesso della forza lavoro statunitense, e una percentuale di donne pari al 33%, a fronte del 51% nel

---

<sup>2</sup> R. Voza, Il lavoro reso mediante piattaforme digitali tra qualificazione e regolazione, Rivista Giuridica del Lavoro – Quaderni 2/2017, Ediesse, 77.

totale della forza lavoro. Inoltre le caratteristiche dei lavoratori delle piattaforme online variano da paese a paese: Landier et al. (2016), per esempio, individuano un profilo anagrafico più giovane tra i conducenti Uber francesi (72% dei conducenti Uber in Francia avrebbe meno di 40 anni) e, similmente, Balaram et al. (2017) riportano che nel Regno Unito, la percentuale di conducenti Uber tra i 35 e i 44 anni sarebbe pari al 43%.

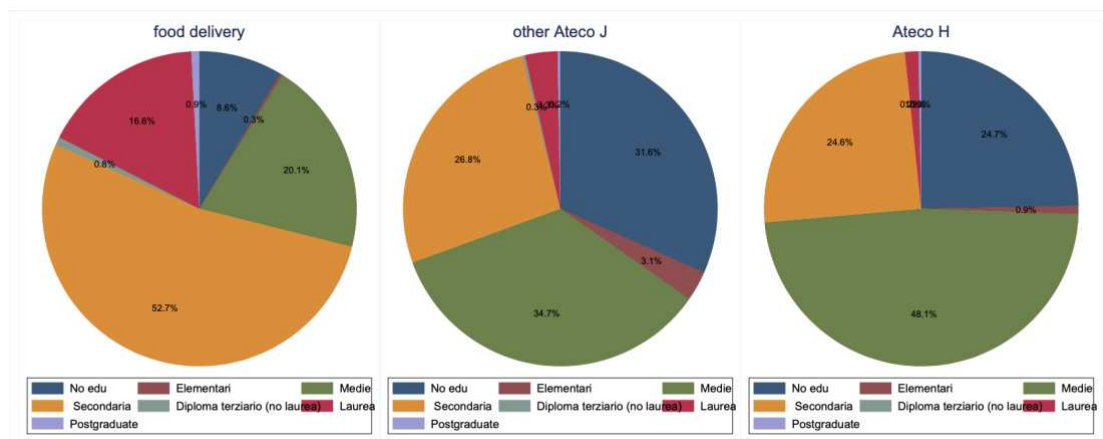
Tabella 1: Statistiche descrittive, lavoratori delle piattaforme digitali, 2012-2017.

	Addetti alle consegne <i>food delivery</i>	Altri addetti alle consegne Ateco J	Addetti alle consegne Ateco H	Totale
Donne	0.152 (0.359)	0.145 (0.352)	0.0760 (0.265)	0.0869 (0.282)
Stranieri	0.228 (0.420)	0.333 (0.471)	0.255 (0.436)	0.258 (0.437)
Età (a inizio contratto)	25.40 (6.890)	35.66 (12.21)	35.46 (11.24)	34.62 (11.35)
Laureati	0.184 (0.387)	0.0377 (0.190)	0.0175 (0.131)	0.0329 (0.178)
Durata totale impiego (giorni)	765.6 (3024.2)	13900.0 (5880.9)	14592.4 (5132.4)	13590.8 (6159.7)
Durata media contratto (giorni)	598.8 (2697.7)	13566.4 (6189.1)	14318.8 (5457.4)	13104.2 (6555.9)
Numero di contratti	1.315 (0.678)	1.226 (0.723)	1.303 (0.700)	1.299 (0.700)
<i>N</i>	2,947	2,177	29,513	34,637

Come si può evincere dalla tabella, la quota relativa le donne appare ridotta sia per quanto riguarda gli addetti alle consegne delle piattaforme digitali, sia in relazione agli altri settori. Tuttavia essa tende ad essere più elevata nei servizi di informazione e comunicazione rispetto a quelli dei trasporti e magazzinaggio. Mentre per quanto riguarda

la percentuale di lavoratori stranieri si attesta intorno al 23%, più bassa che nelle altre imprese dei servizi di informazione e comunicazione e in linea con quella riscontrata nel settore dei trasporti e magazzinaggio. È importante portare alla luce la quota relativa ai laureati la quale tende ad essere molto elevata: in merito ai rider, i quali sono il focus di tale studio, almeno un lavoratore su cinque è in possesso di una laurea. Questa percentuale invece tende a scendere tra gli addetti alle consegne nelle altre imprese dei servizi di informazione e comunicazione e in quelle di trasporto e magazzinaggio, come è possibile osservare nella figura sottostante.

Figura 5. Ripartizione dei lavoratori per titolo di studio.



Fonte : Elaborazioni su dati Comunicazioni Obbligatorie all'INPS, Giorgiantonio e Rizzica

Si può concludere dicendo che la Tabella 1, evidenzia le differenze sostanziali in merito alla durata del rapporto di lavoro tra i rider e i due gruppi di controllo considerati. I primi



tendono a lavorare per le piattaforme circa 6 mesi con più di un contratto. Gli addetti alle consegne degli altri due gruppi hanno, invece, rapporti di lavoro tendenzialmente a tempo indeterminato, con una durata media che supera i 30 anni. È interessante a questo punto approfondire il tema del food delivery, ma soprattutto coloro che ne sono i principali protagonisti, ovvero i riders.

## **CAPITOLO 2: LE VERITÀ NASCOSTE DIETRO IL LAVORO DEI RIDER**

### **2.1 ATTIVITÀ DEI RIDER E ANALISI ORGANIZZATIVA**

Il lavoro dei rider rappresenta una delle modalità di lavoro caratteristiche della gig economy o, come già esposto precedentemente, “economia dei lavoretti”.

Il termine rider nel tempo ha assunto diversi significati, ma oggi, e nel contesto economico presentato, con tale termine indichiamo un soggetto che usando un qualsiasi mezzo assume la funzione di “fattorino per le consegne a domicilio”. Le azioni poste in essere dal rider che caratterizzano il suo lavoro abituale sono molto semplici; esse consistono nel prelevare un oggetto in uno specifico luogo, trasportarlo in un altro luogo non molto distante e consegnarlo. L’obiettivo finale per tanto è la consegna di un oggetto fisico al domicilio del cliente che l’ha richiesto. Se si va a scomporre quindi l’attività dei rider possiamo intravedere tre azioni principali: la presa in carico dell’oggetto, il trasporto e il recapito. Se si prende in considerazione la presa in carico essa al suo interno si compone di più processi d’azione (Neri, Maggi 2021) come, confermare l’assunzione del compito in modalità telematica, recarsi alla sede del ristorante, farsi riconoscere in quanto rider, attendere la preparazione del prodotto, acquisire quest’ultimo e indicare l’avvenuta acquisizione dell’oggetto. Oggi, vista l’emergenza sanitaria, nel momento in cui il rider decide di andare online, ovvero di essere disponibile a svolgere l’incarico, il programma informativo richiede di confermare di aver preso visione a tutte le precauzioni previste per COVID-19, richiedendo anche una foto del soggetto con indosso una mascherina.

<sup>3</sup>Figura 2. Foto richiesta dall'applicazione Uber per far fronte all'emergenza COVID-19



Seguendo lo studio di Neri e Maggi, si può evincere come anche il trasporto e il recapito (estrarre l'oggetto dalla borsa e suonare alla porta), si compongono di più particolari processi d'azione. Tale soggetto deve necessariamente essere dotato di due mezzi di sua proprietà che sono indispensabili per svolgere l'attività, ovvero uno smartphone, per il collegamento con la piattaforma digitale, e una bicicletta o veicolo a motore. Il datore di lavoro fornisce una borsa, contenitore degli oggetti da trasportare. Tuttavia tramite l'applicazione Telegram ho potuto comunicare con diversi rider che operano in tutta Italia, e in relazione alla borsa contenitrice mi hanno dato risposte diverse, questo in quanto tutto dipende dalla piattaforma per cui si lavora, ad esempio Deliveroo si occupa

---

<sup>3</sup> Figura presa dal sito: <https://www.youtube.com/watch?v=Z27-3cG6vK4&t=434s>

personalmente di fornire quest'ultima ai propri lavoratori, mentre Glovo chiede un compenso di 20€, che la maggior parte delle volte viene scalato dallo stipendio, tuttavia dopo 2000 ordini fatti Glovo prevede, nel caso in cui lo zaino si danneggia la sua sostituzione completamente a suo carico. Sempre in base alla conversazione avvenuta con i rider è emerso che Deliveroo invece fornisce ai riders un kit contenente zaino, gilet giallo, il porta telefono da motorino (non tiene quindi in considerazione la possibilità che il rider utilizzi la macchina come mezzo per spostarsi) ed infine il carica batterie portatile per lo smartphone. In entrambi i casi però gli zaini forniti dalle piattaforme risultano essere scadenti perché i rider dopo poco tempo che ci lavorano già notano un loro deterioramento e quindi preferiscono acquistarli in maniera autonoma in altre piattaforme come ad esempio Amazon. L'attuale situazione sanitaria, inoltre, ha portato tutte le piattaforme a convergere tra loro sulla fornitura di mascherine e disinfettante. Ritornando all'analisi dello svolgimento dell'attività di rider una peculiarità di tale mestiere è che il compito di consegna a domicilio non viene attribuito dal datore di lavoro, come in altri casi, ma viene assunto dal soggetto stesso. L'assegnazione della consegna avviene sulla base della posizione del rider rispetto al ristorante e/o al luogo di consegna e al punteggio più elevato di quello degli altri rider della medesima città. Con la conseguenza che tanto più basso è il punteggio, tanto più difficile è, al momento dell'accesso alla piattaforma sul profilo del rider, la possibilità di trovare i turni migliori o più graditi, poiché già tutti prenotati dai colleghi con un punteggio più alto. Il coinvolgimento, quindi, di quest'ultimo si basa soprattutto sulla possibilità di aderirvi in modo non continuativo,

scelta che aspetta al solo lavoratore. Quest'ultimo può quindi decidere di aderire ad un turno, ed in questo caso si parla di una fascia oraria che viene indicata dal datore di lavoro, dove garantisce la sua disponibilità per l'intera fascia oraria, anche qui gli incarichi vengono assegnati dal programma informatico gestito dal datore di lavoro e non selezionati dal soggetto. Tuttavia, però, l'adesione può riguardare anche solo singoli incarichi di trasporto o consegna, e in questo ultimo caso l'accesso al programma informatico è del tutto libero, a discrezione quindi del lavoratore. In questo caso la piattaforma indica tutte le consegne previste nelle diverse zone e gli indirizzi dei clienti e dei ristoranti. Tornando alla libertà di scelta del rider, in questo caso quindi è lui che può scegliere gli incarichi da portare a termine, basandosi sulle proprie preferenze di zone o di itinerari. L'attività del rider termina nel momento in cui quest'ultimo decide di andare offline, quindi disconnettersi dal sistema informatico.

Per quanto riguarda i tempi quest'ultimi sono proporzionali ai percorsi indicati dalla piattaforma digitale e visibili quindi sullo schermo del telefono del rider. Alla piattaforma spetta il compito di confrontare il tempo che viene impiegato per una consegna con quello programmato, così facendo essa va quindi a controllare lo svolgimento dell'incarico.

L'attività di rider facendo parte della dimensione Gig richiede delle conoscenze tecniche semplici che il soggetto normalmente già possiede, soprattutto se giovane, in quanto hanno carattere elementare per quanto riguarda la borsa e carattere relativamente più complesso per quanto riguarda l'uso dello smartphone. In relazione invece alle conoscenze relative all'oggetto da consegnare esse sono del tutto generiche e riguardano

soprattutto la sua fragilità e deperibilità. È importante, infine, andare verso la questione retribuzione, la quale tende ad avere un carattere del tutto variabile, in quanto dipende dal rider, nello specifico dagli incarichi che esso decide di svolgere, ma anche dai controlli esercitati dal programma stesso sulle modalità di esecuzione. Il rider è a conoscenza del ricavato che otterrà dalla consegna già nel momento in cui riceve l'incarico dal programma informatico e sempre da quest'ultimo verrà informato anche del tempo e della distanza della consegna. Far parte di una piattaforma digitale comporta il rispetto di determinate regole, quindi anche i rider, nello svolgere il loro lavoro, devono considerarle. Tuttavia le informazioni che il rider ha in relazione a tali regole sono del tutto parziali, questo perché i rapporti interpersonali sono del tutto nulli, in quanto come riportato da Neri e Maggi (2021), nello studio già citato, è un algoritmo a disegnare il processo di consegna a domicilio e a verificare il rispetto delle regole previste. Nel momento della verifica se si dovesse individuare qualche scostamento non sono previsti aggiustamenti, piuttosto sono possibili penalizzazioni come il decurtamento del compenso. Se questi scostamenti dalle regole tendono ad essere frequenti si prevede l'interruzione del rapporto di lavoro, tramite la disconnessione del rider dal sistema informatico. L'attività del rider come qualsiasi attività umana alla fine tende a produrre delle regole proprie, poiché non è possibile aderire perfettamente alle regole previste dalla piattaforma; diversi possono essere gli esempi: percorso fornito dall'applicazione non praticabile a causa di ingorghi stradali, il cliente non è rintracciabile e quindi il rider non può portare a termine la consegna oppure il ristorante non consegna il cibo nei tempi

previsti. Come già riportato in precedenza, il rider nel momento in cui decide di lavorare per una qualsiasi piattaforma non può produrre regole proprie, in quanto quest'ultime non saranno riconosciute in alcun caso e potranno inoltre essere sanzionate.

Infine, sempre rifacendosi allo studio di Neri e Maggi, è importante riportare come le scelte di progettazione e strutturazione appaiono adatte alla gestione di consegne a domicilio, appare tuttavia, allo stesso tempo, l'incongruenza derivante dalla vincolatività espressa dalla procedura che informa il processo di lavoro a fronte di inevitabili variabilità di tempo e specie, sia nei rapporti con i ristoratori e i clienti, sia nei percorsi stradali. A ciò va sicuramente aggiunta l'opacità della procedura per il soggetto. Gli aspetti appena enunciati ci portano ad individuare costrittività organizzativa<sup>4</sup> per il rider nel processo di azioni e decisioni, e tutto ciò può portare a ricadute, sia sull'efficacia e efficienza del processo di lavoro, sia sul benessere fisico, mentale e sociale del rider, temi che necessitano di un ulteriore approfondimento nel successivo capitolo.

È importante però precisare che l'analisi organizzativa di cui fino ad ora si è parlato riguarda le consegne a domicilio progettate e gestite da multinazionali. In diverse città italiane sono nate piccole imprese che cercano di intaccare spazi di nicchia alle multinazionali, da un lato offrendo ai potenziali rider contratti di lavoro continuativo, retribuzioni fisse orarie e turni di lavoro definiti, mezzi di trasporto aziendale e dall'altro proponendo ai ristoratori ritenute inferiori sugli incassi. Degli esempi che permettono di

---

<sup>4</sup> Con il concetto di costrittività organizzativa si deve intendere “la riduzione della libertà di scelta del soggetto agente nel processo di azioni e decisioni”. Tale concetto è stipulato nel contesto della teoria dell'agire organizzativo (Maggi, 1984/1990: 139-158)

comprendere meglio sono sicuramente il caso Alfonsino analizzato, tra gli altri, da Zamarian (2021), ma anche l'impresa Inconsegna, i quali verranno approfonditi nei successivi paragrafi.

### 2.1.1 Realtà alternative : Rappi, Food delivery in America Latina

Prima di introdurre l'applicazione di food delivery Rappi è importante parlare delle differenze che caratterizzano il lavoro nell'America Latina rispetto ai paesi più sviluppati. La maggior parte della popolazione, infatti, lavora in condizioni precarie, principalmente caratterizzate da sfruttamento, assenza di impiego in modo formale, un rapporto di lavoro dove il salario è del tutto marginale, ed infine, in tale contesto, è possibile individuare forme di lavoro eterogenee. In questo contesto, lavorare per una piattaforma di food in alcuni casi significa migliorare le proprie condizioni lavorative, o comunque non rappresenta un peggioramento della propria posizione rispetto alla società, a differenza invece di come ciò viene percepito nel nostro paese.

Rappi è un'impresa colombiana, fondata nel 2015 (come riportato nel sito), la quale negli ultimi anni è diventata leader nel settore del food delivery nonostante l'entrata di alcuni competitors. Questa piattaforma è presente in Colombia, Messico, Argentina, Cile, Perù, Uruguay, Costa Rica, Ecuador e Brasile. Il business model di tale applicazione mantiene le principali caratteristiche delle altre imprese di food delivery, come il ruolo di intermediario tra cliente, ristoratore e rider e la formale autonomia del fattorino con salario a cottimo puro; tuttavia essa si caratterizza anche per altre attività, come



l'everything delivery ma anche la consegna di contanti. In relazione a quest'ultima è importante precisare che Rappi, nel 2019, ha collaborato con Visa Inc per offrire carte prepagate in Messico, Colombia e Brasile, insieme ad un QR Code basato su un portafoglio digitale chiamato Rappipay.

Anche Rappi tramite l'estrazione di dati cerca di rendere più efficace la consegna, migliorando il proprio algoritmo, producendo e vendendo dati a terze imprese, si parla quindi di comunicazione e pubblicità, mirata soprattutto agli interessi del consumatore (Largacha e Tatis, 2017). Un'altra caratteristica, particolare, della piattaforma Rappi è che tende ad investire in cucine le quali non hanno un vero e proprio ristorante alle spalle, chiamate per questo motivo "Cucine fantasma" (Dinero, 2019).

Quest'ultime sono contenitori logistici di cibo che vengono localizzati dall'applicazione proprio grazie ai dati estratti dalla stessa. È importante precisare che nonostante l'applicazione Rappi sia presente, come già accennato, in diversi paesi del Latino America tende comunque ad essere una piattaforma uguale per tutti. In tal caso però è interessante evidenziare, grazie al lavoro svolto da Federico De Stavola (2020), come l'architettura di potere in Rappi si differenzia rispetto a quella proposta fino ad ora in Europa, anche se per alcuni versi si possono trovare delle similitudini. Per comprendere meglio l'architettura di potere in Rappi è utile distinguere tre aree: sorveglianza, "punizioni" e incentivazione. Per quanto riguarda la sorveglianza l'applicazione Rappi è molto attenta ad ogni passaggio svolto dal fattorino, ciò ovviamente avviene grazie alla presenza del GPS, ed è importante specificare che tutti gli attori che fanno parte della

piattaforma sorvegliano e valutano in qualche modo il lavoratore, ciò emerge anche da una delle interviste raccolte da De Stavola.

Una cosa interessante che emerge dal suo studio, e che evidenzia una fondamentale differenza con le diverse piattaforme presenti in Italia, è il rapporto esistente tra il rider e la piattaforma. La piattaforma Rappi tende ad essere più presente, cioè si può notare un rapporto maggiore con il rider stesso, infatti ciò trova la sua conferma nell'intervista raccolta da De Stavola, dove un trentaduenne venezuelano che lavora a Buenos Aires dice:

“Se hai un problema con un ordine subito Rappi ti chiama e ti chiede cosa è successo, perché non stai eseguendo la consegna (...)” In Italia invece questo tipo di comunicazione tra la piattaforma e il rider, in base alle interviste da me raccolte e presenti nel capitolo successivo, non avviene.

Tornando a parlare di sorveglianza è possibile evidenziare un'altra divergenza con le piattaforme presenti in Italia, infatti i clienti, dopo aver effettuato l'ordine, possono controllare, tramite la mappa presente nell'applicazione Rappi e grazie al GPS, lo spostamento del rider dal ristorante alla loro abitazione in tempo reale, sapendo in modo più dettagliato, tra quanto arriverà il loro ordine. Ed ecco qui una prima differenza rispetto invece a Just Eat, la quale nel proprio sito tende a specificare che:

“non tutti i ristoranti e i fattorini condividono i propri dati con noi; pertanto non possiamo fornire aggiornamenti in tempo reale per tutti gli ordini (...) Stiamo lavorando per convincere tutti i ristoranti a condividere i propri dati per fornire aggiornamenti dettagliati

per tutti gli ordini e una migliore esperienza di monitoraggio”.

Questo sistema di monitoraggio rappresenta sicuramente un vantaggio per il cliente ma non per il rider, questo perché il sistema di GPS non mette in evidenza eventuali “intoppi” a cui il fattorino può andare incontro come il traffico, incidenti, ma anche il rischio di essere rapinati nel caso di finti clienti.

Ovviamente la colpa ricade sul rider, il quale viene “punito” allo stesso modo di uno che invece mette in essere intenzionalmente comportamenti sbagliati.

Quest’ultimi trovano, senza alcun dubbio, delle conseguenze disciplinari, le quali non vanno ad apportare una correzione al lavoro svolto ma piuttosto si tende a far ricorso ad un disciplinamento digitale tramite il blocco dell’account, che può essere temporaneo o permanente.

Come tutte le piattaforme, anche Rappi è soggetta a delle modifiche relative l’organizzazione, infatti nel febbraio del 2020 è stato introdotto un sistema a punti in una logica di gamification<sup>5</sup>. Tali punti, che il rider ottiene attraverso determinate azioni, ci permettono infine di parlare di incentivazione, questo perché danno la possibilità a quest’ultimo di connettersi nelle ore o zone più redditizie, e non solo.

Se si entra nella pagina ufficiale dell’applicazione Rappi tale incentivazione è ancor più palpabile, in quanto l’introduzione di questo sistema a punti viene così spiegato:

“(…) abbiamo sviluppato un nuovo modello di punti che ci permetterà di riconoscere lo sforzo dei migliori Rappitenderos (...) Chi sono i migliori? Coloro che, oltre a consegnare con il sorriso ogni ordine, si sforzano di consegnare il maggior numero di ordini nei

---

<sup>5</sup> Utilizzo di meccanismi tipici del gioco e, in particolare, del videogioco (punti, livelli, premi, beni virtuali, classiche), per rendere gli utenti o i potenziali clienti partecipi delle attività di un sito e interessarli ai servizi offerti. [Treccani]

momenti migliori della giornata; le ore di grande richiesta. (...) Ricordate: Sta a voi decidere se accumulare punti o meno. Si scelgono i momenti per connettersi a SoyRappi. Non perdere occasione di essere il miglior Rappitendero!”.

La prima cosa che si può notare da tale messaggio è come il fattorino prende il nome dell'applicazione stessa, “Rappitenderos”, e non viene generalizzato come in Italia sotto il nome rider, ciò ci fa intendere come lavorare per la piattaforma attribuisce un'identità ben specifica al lavoratore, quasi un senso di appartenenza. Inoltre, si può notare come l'impresa Rappi tende a spronare i propri lavoratori ad ottenere ottimi risultati perché ciò permette anche al fattorino di avere aspirazioni, che lo possono portare ad un miglioramento di “carriera”, anche se a tal proposito non si hanno certezze. Questa visione in Italia è quasi del tutto nulla, in quanto tale mestiere viene quasi sempre inteso come un lavoro transitorio in attesa di meglio. Infine si potrebbe quasi affermare che se un rider italiano leggesse il messaggio proposto dall'impresa Rappi la prima cosa che pone in essere è l'interrogativo sulla reale autonomia del lavoro, questo perché si può intravedere quasi una condotta media al di sotto della quale non si viene considerato un buon lavoratore e quindi una conseguente sospensione o blocco dell'account. Del tutto diversa invece è la percezione del messaggio da parte di un rider dell'applicazione Rappi, in quanto arriva a farne un obiettivo da raggiungere. Questo ci porta a comprendere le differenze culturali non solo nella rappresentazione del lavoro del rider ma nelle stessa mentalità dei rider.

Sempre dallo studio di De Stavola emerge come Rappi offre ai rider tramite questo

sistema a punti, tenendo in considerazione il suo status di povertà, il quale caratterizza la maggior parte dei rappidteros, benefici anche materiali come ad esempio servizi scontanti per la riparazione di bicicletta o moto. I risultati economici raggiunti dai migliori lavoratori vengono poi pubblicati dalla piattaforma Rappi, stilando una classifica, la quale viene inviata per mail ai riders stessi i quali orgogliosi dei propri obiettivi raggiunti li condividono nella piattaforma Facebook. In conclusione si può affermare che in Latino America al lavoro di rider viene riconosciuta una maggior importanza dalla società in quanto va comunque a creare una comunità, cosa del tutto diversa da come questo mestiere viene percepito in Italia il quale non viene visto come un lavoro sicuro o con aspettative di carriera. Ora ciò è vero in quanto quest'ultimo era già ampiamente presente in questi paesi ma in modo informale quindi la sua formalizzazione ha sicuramente portato ad una visione diversa dello stesso.

## **2.2 PRINCIPALI PROBLEMATICHE DELL'ATTIVITA' DEI RIDERS**

### **2.2.1 Ambivalenza e difficoltà ad identificarsi**

Nella sua analisi, Luca Vecchio (2021) evidenzia come l'attività lavorativa del rider sia caratterizzata da ambivalenza<sup>6</sup>, la quale molto spesso è accompagnata anche da contraddittorietà. È importante precisare che, da sempre, gli atteggiamenti nei confronti di ogni attività lavorativa sono caratterizzati da entrambi, ciò può essere ricondotto alla contrapposizione tra libertà e necessità (Arendt, 1958). Si può infatti affermare che da un lato, il lavoro viene percepito dagli uomini come una condanna, in quanto si trovano

---

<sup>6</sup> Il termine ambivalenza fa riferimento alla compresenza, nella relazione di un soggetto con un oggetto, di idee, tendenze, sentimenti e atteggiamenti di segno opposto [Galimberti, 2019:65]

obbligati a svolgerlo per la propria sopravvivenza all'interno della società. Dall'altro lato, però, lavorare permette all'essere umano di essere libero dalle limitazioni imposte dalla natura, la realizzazione personale, di esprimere la propria creatività e la possibilità quindi di dar vita alla propria identità. Tornando alla realtà del rider, come riportato dallo studio di Vecchio, questa ambivalenza tende ad essere particolarmente accentuata e visibile. Vecchio tende a riscontrarla principalmente nelle ragioni di scelta, svolgimento del lavoro, riconoscimento a livello sociale ed infine nella classificazione giuridica del lavoro dei rider. Partendo proprio dalle ragioni della scelta di fare il rider ci si può collegare alla libertà che tale lavoro tende ad assicurare a livello di orari e alla durata stessa dell'attività, in quanto come si è già visto nei precedenti paragrafi è il rider a scegliere quanto tempo rimanere online nelle piattaforme, garantendo così il proprio servizio nel lasso di tempo da lui preferito. Come riportato da Vecchio tuttavia il mestiere di rider non permette una vera e propria "realizzazione di sé", attribuendo così un maggior peso alla libertà di cui sopra, in quanto il lavoratore può avviare attività alternative a quella del rider per integrare i diversi redditi. Ed è proprio da qui che è possibile palpare l'ambivalenza di cui finora si è enunciato, questo perché quando il lavoro di rider rappresenta l'unica fonte di reddito il valore percepito in più viene contraddetto dall'impossibilità e difficoltà di poter regolare autonomamente i tempi di lavoro. È importante però precisare che la ricerca della "realizzazione di sé" nel lavoro, di cui parla Vecchio, non è detto sia universale. Questo perché "la realizzazione di sé" non è intesa da tutti solo in ambito lavorativo, in quanto le persone possono scegliere di far prevalere, nella propria scala dei bisogni, i propri

interessi personali i quali, molto spesso, si discostano dal lavoro. Ciò farebbe quindi venire meno la contraddittorietà sottolineata da Vecchio. Si può, poi, riscontrare ambivalenza anche nello svolgimento del lavoro, enfatizzando principalmente l'autonomia relativa all' esecuzione. Il rider, nella semplicità della prestazione, è libero di scegliere come procedere alla consegna, il percorso da seguire, il mezzo di trasporto da utilizzare, ma anche a chi fornire la propria forza lavoro. Ed è qui che tutto ciò viene contraddetto poi dall'esistenza di un rigido controllo dell'attività, il quale si realizza tramite la piattaforma digitale impostata all'ottimizzazione delle prestazioni che offre. Secondo il punto di vista di Vecchio quindi l'autonomia che caratterizza il lavoro del rider “può accrescere l'importanza del lavoro, da un lato, ma dall'altro lato le contraddizioni, che caratterizzano la realizzazione, comportano effetti opposti, portando ad incertezza, pesantezza e solitudine” (2021, 20).

L'ambivalenza del lavoro dei rider si può estendere anche ad altre dimensioni, come ad esempio al riconoscimento sociale di tale lavoro, reso ancor più necessario dalla situazione pandemica. I rider infatti come si è visto, in tale periodo, che ha caratterizzato e modificato la nostra esistenza, si sono rilevati fondamentali; dal Governo stesso sono stati indicati come lavoratori essenziali in quanto garantivano la consegna a domicilio, di prodotti di ogni genere, per tutti coloro che a causa della situazione pandemica in corso (soprattutto durante il *lockdown*) non potevano lasciare la propria abitazione. In realtà il loro valore è del tutto sconosciuto, anzi la situazione in cui versava il paese ha solo peggiorato le condizioni in cui essi svolgevano il proprio mestiere, soprattutto a livello di carico del lavoro e nei ritmi dello stesso.

Infine, l'ambivalenza riguarda la classificazione giuridica del lavoro dei rider, si pensi alla controversia riguardante la qualificazione del rapporto contrattuale come autonomo o dipendente; la quale tuttavia resta ancora aperta e merita un approfondimento ulteriore nei successivi paragrafi.

L'ambivalenza di cui fino ad ora si è parlato porta con sé un ulteriore problema relativo alla difficoltà del rider di trovare una propria identità lavorativa, in quanto si tende a ingabbiare, come riportato da Vecchio, “forme di identità poco afferrabili”. È nelle situazioni lavorative di lunga durata, coerenti con un certo modo di organizzare i processi di produzione del valore, che il lavoro assume un ruolo centrale per il processo di costruzione identitaria ma anche pratica elettiva di costruzione del legame sociale (Dejours, 2020). Queste relazioni di lunga durata accompagnate da contratti a tempo indeterminato permettono di tenere sotto controllo le ambiguità e ambivalenze che le attività lavorative portano con sé. Tuttavia tale discorso può essere applicato solo se ci si riferisce, ad esempio, alle imprese di tipo fordista. Oggi infatti nell'ottica della gig economy, e nello specifico del rider, non ci si può più sostenere a tali fattori per poter ottenere stabilità nella propria identità di lavoratore. Se un lavoro oggi non è socialmente riconosciuto porta qualsiasi lavoratore a non sapersi identificare quando in realtà, soprattutto, nel caso del rider tale identificazione è già in atto. Quest'ultimo infatti è parte della nuova economia che si sta sviluppando, dove non ha senso ricercare una stabilità che non esiste, come sappiamo il mondo, e di conseguenza ogni cosa al suo interno, è caratterizzato da dinamicità, pertanto bisogna essere sempre pronti al cambiamento,



saperlo accogliere e meglio ancora prevederlo in anticipo, come dice Vecchio bisogna imparare a tollerare l'incertezza. Per questo considero sbagliato cercare di individuare una propria identità in una stabilità che non caratterizza più il nostro mondo, o meglio non l'ha mai caratterizzato. Purtroppo il processo verso l'accettazione dell'ignoto è lungo e complicato in quanto ogni essere umano tende ad essere a suo agio nel momento in cui trova la propria "etichetta" all'interno della società e ciò si può evincere anche dalle parole di Vecchio in relazione al lavoro di rider: "[...] tali identità, da un lato mutevoli, fluide, plurime, dall'altro lato si impoveriscono appiattendosi sulla sola identità di un astratto lavoratore interfungibile [...]".

Spesso il rider non è solo un rider, ma svolge anche altri lavori, magari al contempo plurimi e articolati, ed è qui che le identità si moltiplicano e frammentano, in questo caso, con effetti anche contraddittori. Tali effetti contraddittori riguardano l'impossibilità di coltivare altre relazioni ed esperienze al di fuori del lavoro.

Vecchio nel suo studio inoltre sostiene che un altro modo per stabilizzare l'ambiguità è la definizione di una chiara identità professionale, riguardante ruoli e competenze specializzate, ma soprattutto, socialmente riconosciute. Il caso specifico dei riders, anche qui, non ci permette tale definizione in quanto l'attività da essi svolta non prevede complessità nelle mansioni da svolgere, si può parlare di prestazioni singole e puntuali seppure con una certa articolazione interna<sup>7</sup>. Egli infatti specificata che l'attività in questione è un'attività che per lo più si svolge "da soli", come molte delle attività del gig economy, senza un'organizzazione fisica dove esercitarla o che la rappresenti, inoltre la

---

<sup>7</sup>Non si parla più di gesti semplici e ripetitivi del lavoro a catena.

si svolge quando si vuole e per il tempo che si vuole. Infine volendo mettere a confronto la realtà passata con quella attuale si potrebbe dire che in passato le caratteristiche che venivano principalmente valorizzate erano la lealtà e identificazione con l'organizzazione, la specializzazione e l'approfondimento delle competenze, la disponibilità a offrire il proprio impegno per lunghi periodi, mentre oggi, come ci ricorda Vecchio, a livello cognitivo ed emotivo, diventano invece importanti altre capacità come: la flessibilità e velocità nelle decisioni e nella interpretazione delle situazioni, l'adattamento adeguato e rapido alla mutevolezza delle stesse, la rapidità di apprendimento, il passaggio rapido da un lavoro ad un altro, la disponibilità al cambiamento.

### 2.2.2 I rider nel caos delle piattaforme digitali

Come abbiamo visto nel capitolo precedente le piattaforme digitali oggi tendono a “governare” la maggior parte dei lavori rientrati nella categoria della gig economy, e non solo. È utile, in tal caso, in relazione alla questione rider, prendere in considerazione lo studio di Angelo Salento (2021), il quale inquadra i processi di digitalizzazione del lavoro, un tema ampio e complesso, in tre macroaree:

1. la digitalizzazione della produzione industriale;
2. il lavoro mediato da piattaforme;
3. smart working;

Ovviamente il lavoro del rider è collocato nella seconda area questo perché caratteristica

principale di tale mestiere è proprio l'uso della piattaforma digitale. Quest'ultima, come evidenziato in precedenza, svolge le proprie funzioni tramite algoritmi, in tutte le fasi che riguardano la gestione stessa della forza-lavoro, si parla quindi di reclutamento, coordinamento e controllo delle prestazioni, fino ad arrivare alla gestione dei tempi di lavoro e retribuzioni. Per quanto le piattaforme digitali tendono a far parte della nuova Era economica tuttavia esse ricordano condizioni di lavoro pre-novecentesche, le quali se da un lato vanno a favore dei datori di lavoro, dall'altro non giovano ai lavoratori. Tali condizioni possono essere ricondotte: al ritorno della distribuzione a cottimo, in quanto i rider vengono pagati in base alle consegne eseguite. È importante focalizzarci in questo ultimo punto in quanto Daniele Bonaddio nel suo articolo "rider, tutele estese per gli autonomi e occasionali" riporta la premessa contenuta in un emendamento presentato al cd. "D.L. tutela lavoro" (D.L. n. 101/2019), il quale preannuncia che quest'ultimi saranno retribuiti in base a un compenso minimo orario. Tale importo sarà parametrato tenendo conto dei minimi tabellari stabiliti dai contratti collettivi nazionali del lavoro (CCNL) di settori affini o equivalenti sottoscritti dai sindacati e dalle associazioni imprenditoriali più rappresentative. Altre condizioni che ci riportano indietro nel tempo sono la frammentazione del lavoro in una molteplicità di compiti discontinui, i quali sono distribuiti a lavoratori sottoccupati che si trovano spesso in condizioni di bisogno. Per le imprese invece l'utilizzo di piattaforme comporta principalmente vantaggi, a differenza dei lavoratori, in quanto è possibile generare utili riducendo costi del lavoro grazie, come riportato da Salento, all'uso stesso delle tecnologie algoritmiche.

La piattaforma digitale inoltre tende ad estraniarsi dalla realtà, che invece circonda gli individui che lavorano per la stessa, questo in quanto lasciano la valutazione delle prestazioni di lavoro ai clienti e consumatori, i quali oltre ad essere, come riporta Salento, anonimi e poco trasparenti non conoscono nello specifico le modalità di lavoro del rider, anzi molto probabilmente alla domanda “chi sono i rider?” qualsiasi cliente risponderebbe “è solamente colui che porta il cibo al mio domicilio”, nulla di più e nulla di meno. Quindi la piattaforma in primo luogo non tiene conto dell’asimmetria informativa dei clienti e dei consumatori in merito a tale attività, in secondo luogo non considerano le reali problematiche a cui un rider può andare incontro, come ad esempio il traffico, incidenti o comunque un qualsiasi problema della vita reale. Nonostante tutte queste mancanze essi basano le incentivazioni e le sanzioni negative su elementi, i quali non si possono definire di certo reali e trasparenti, e ciò spiega questo distacco delle piattaforme dalla realtà.

La “non ricerca” di informazioni da parte dei consumatori può essere sicuramente spiegata dal fatto che possono usufruire di servizi a basso costo: ciò infatti non porta quest’ultimi a farsi domande rispetto alle condizioni di lavoro degli operatori, le condizioni dei lavoratori che svolgono il proprio mestiere, le tutele a cui quest’ultimi sono soggetti, ma soprattutto ignorano completamente che tali condizioni di lavoro possono subentrare anche in altri settori generalizzandosi. È opportuno ricordare che le piattaforme di delivery, ovvero coloro che danno lavoro ai rider, sono soltanto una delle molteplici piattaforme che popolano il mondo delle imprese-piattaforme. Alcune di queste attività vengono considerate, come riportato da Salento, uno spazio economico di

condivisione, sharing economy.

Nella realtà però tale condivisione è del tutto nulla, poiché le prestazioni vengono rese in regime di scambio di mercato, e spesso con modalità soprattutto estrattive (Schor, 2016).

### 2.2.3 Rider: un lavoro opaco

Un altro carattere, da considerare, nell'analisi del lavoro del rider è la sua opacità, in quanto, tornando allo studio di Vecchio, solo una parte dei processi che caratterizzano il funzionamento è noto agli attori, e neppure i più importanti per la produzione di valore. Da tale frase si può evincere che l'asimmetria informativa di tale attività non è una questione riguardante solo i clienti e i consumatori, ma tutti gli attori che fanno parte del mondo della piattaforma digitale, e in questo caso specifico rider compresi. La difficoltà nel comprendere il loro ruolo, oltre al carattere privato e quindi non accessibile degli algoritmi che regolano l'attività, si può collegare anche alla molteplicità di funzioni che svolgono. Nel lavoro dei rider le piattaforme digitali vengono intese da Vecchio contemporaneamente come:

- Strumenti di controllo dell'attività svolta, le quali erogano sanzioni o incentivi;
- Strumenti di coordinamento che permettono l'effettuazione del servizio;
- Datore di lavoro, anche se tuttavia sconosciuto e "immateriale", dal quale il lavoratore rider riceve la sua remunerazione e per il quale presta la sua opera;
- Spazi virtuali che permettono l'incontro di domanda e offerta di prestazioni;

Tali funzioni elencate non fanno altro che richiamare il carattere ambivalente di cui si è

parlato, individuando, anche qui, identità frammentate della piattaforma digitale, ed è semplice arrivare alla conclusione che la molteplicità di funzioni da esse svolte generano allo stesso tempo confusione, sia nei comportamenti che nelle reazioni in quanto diventa sempre più complicato comprendere come avviene il lavoro all'interno delle piattaforme. È interessante, a questo punto, riportare le parole di Antonio Casilli (2020), il quale intravede nelle piattaforme digitali strumenti esatti e neutrali, ovvero semplici intermediari e non motori di interazione sociale e decisioni strategiche in campo economico. Tornando al lavoro tradizionale, sicuramente diverse sono le esperienze che i lavoratori hanno vissuto in quanto ognuno aveva un unico ruolo che permetteva quindi di riconoscere e non creare confusione. Un esempio, sempre rivolgendosi a quest'ultime, riguarda i datori di lavoro, i quali erano gli unici che potevano esprimere una valutazione o comunque "giudicare" l'operato dei propri dipendenti mentre nel caso della piattaforma sono i clienti, che come già commentato sopra, si basano solo su pochi elementi come la rapidità, le condizioni in cui il bene richiesto viene consegnato. Casilli, sempre in merito alle piattaforme digitali, continua dicendo che la loro apparente orizzontalità cela gerarchie e relazioni di subordinazione, le quali tendono a perseverare anche tramite l'impiego sistematico della retorica della flat organization<sup>8</sup>.

È importante infine precisare che, come affermato da Vecchio, ciò che resta nascosto nel mestiere del rider è che non si tratta solo di un'attività di trasporto, in quanto accanto a tale dimensione del lavoro ve ne è un'altra che riguarda l'estrazione e la gestione di grandi masse di dati riguardanti l'esperienza di chi compie il servizio, ovvero i rider. Molti infatti

---

<sup>8</sup> Il termine Flat organization sta ad indicare un'organizzazione piatta, nota anche come organizzazione orizzontale o gerarchia piatta, la quale ha una struttura organizzativa con pochi o nessun livello di middle management tra personale e dirigenti. La struttura di un'organizzazione si riferisce alla natura della distribuzione delle unità e delle posizioni al suo interno, anche alla natura delle relazioni tra tali unità e posizioni.

sono gli elementi che permettono alla piattaforma digitale di ottimizzare il servizio erogato e accrescere il valore prodotto, come: perfezionare i propri algoritmi, valutare l'efficienza con cui viene svolta la prestazione e quindi selezione i lavoratori con migliori prestazioni, la registrazione delle reazioni dei clienti, il tracciamento dei percorsi ecc..

Ritornando ai clienti, essi forniscono quindi dati ed informazioni che vengono raccolte e utilizzate per processi di profilazione, impiegati da un lato per migliorare le procedure delle piattaforme stesse, e dall'altro come fonti di valore, tramite la monetizzazione a fini pubblicitari, ad esempio.

I rider, come conseguenza dell'attività di sorveglianza più o meno esplicita, sono spinti ad adattarsi alle richieste delle piattaforme digitali per evitare di essere disattivati<sup>9</sup> e quindi provare a gestire la propria reputazione, la quale può sembrare un elemento accessorio al compito di trasporto ma in realtà molto importante per tutelarne la continuità.

L'attività del rider, intesa come semplice attività di trasporto, in realtà si rileva come "pezzo" di un lavoro molto più ampio. Essa testimonia il passaggio a una nuova forma di creazione di valore, che tramite il coinvolgimento dei clienti, i quali anche essi lavorano per la piattaforma digitale, rappresenta un estratto delle informazioni messe a disposizione degli utenti della piattaforma e generate dai comportamenti cooperativi e spontanee interazioni sociali che sulla piattaforma, e grazie ad essa, hanno luogo.

In conclusione alla base dell'opacità della procedura vi è, come nella maggior parte dei casi, asimmetria informativa, la quale dispiega i propri effetti in diverse direzioni.

---

<sup>9</sup> Tale termine viene usato più frequentemente quando si parla dei lavori Gig, proprio per richiamare l'importanza della piattaforma digitale in questi contesti, il quale invece sta ad indicare, nel lavoro tradizionale, il licenziamento del lavoratore.

L'impatto quindi, sia negativo che positivo, può riguardare il benessere del lavoratore, la soddisfazione del cliente ecc. Nessuno di questi effetti però sembra condizionato dalla trasformazione da rapporto di lavoro autonomo a rapporto di lavoro subordinato.

## **2.3 LAVORO AUTONOMO O LAVORO SUBORDINATO?**

### **2.3.1 La prospettiva giuslavoristica del lavoro dei rider**

Bianca Maria Orciani (2021) affronta la questione dell'inquadramento dei riders come lavoratori subordinati o autonomi.

Per quanto concerne la vicenda dei rider si può dire che la giurisprudenza, da un lato ha deciso di non accogliere, del tutto, sotto l'ala protettiva della subordinazione le prestazioni lavorative controllate dalla tecnologia, ma dall'altro lato la drammatizzazione relativa la divisione logica dei due concetti di subordinazione e autonomia in due nuovi concetti distinti e contrapposti, ha portato verso quella zona grigia della para-subordinazione. Il legislatore, invece, tramite la legge n.128 del 2019 ha esteso lo statuto di protezione del lavoratore subordinato ai collaboratori etero-organizzati delle piattaforme digitali, prevedendo anche una tutela minima a favore delle prestazioni dei ciclo-fattorini autonomi. Si può dunque affermare che tale intervento da parte del legislatore ha enfatizzato quel tratto dell'autonomia come un fattore radicato e distintivo del lavoro del rider.

In Italia la giurisprudenza, in poco tempo, ha indirizzato il proprio interesse verso la qualificazione del rapporto di lavoro dei rider, cambiando quasi del tutto la sua



prospettiva, infatti dopo le prime sentenze che collocavano il rapporto di lavoro di rider nell'area autonoma, le ultime sentenze invece hanno assegnato una nuova strada per tale mestiere, ovvero la subordinazione. Un esempio, a conferma del fatto che le prime sentenze respingevano la qualificazione del pony express, così precedentemente chiamato l'attuale rider, come lavoro subordinato è la sentenza del 7 ottobre 1988 della Pretura di Milano. Essa muoveva dal presupposto che “debba essere decisamente respinta ogni nozione di subordinazione fissata una volta per tutte in modo storico e che la stessa vada determinata in relazione alle innovazioni tecniche che consentano eventualmente di attuarne gli elementi essenziali anche in modi diversi da quelli ottocenteschi”. E poi, la Cassazione con la sentenza 10 luglio 1991, n.7608) ribadiva la validità della concezione più restrittiva della subordinazione: la concezione che fa riferimento a indici costruiti a immagine e somiglianza di una fabbrica fordista come viene solitamente immaginata. Con tale premessa la sussistenza del vincolo di subordinazione era escluso in quanto si evidenziava che i motofattorini potevano, in qualsiasi momento, rifiutare le prestazioni a loro richieste.

Come abbiamo visto nelle ultime righe del paragrafo precedente tale qualificazione ha interessato sia la legislazione che la giurisprudenza, ma per giungere ad una conclusione esaustiva su, appunto, tale qualificazione è opportuno iniziare la nostra analisi partendo dalla giurisprudenza, alla quale è affidato il compito di verificare la natura del vincolo che lega le due parti.

Per riuscire a comprendere il fenomeno a cui stiamo assistendo, con caratteristiche

volubili, relativo la natura del rapporto di lavoro dei rider, è necessario in primis riflettere sul metodo con cui la giurisprudenza qualifica un rapporto di lavoro generale. Essa si concentra sull'esecuzione vera e propria di quelle obbligazioni, cioè la Corte va a guardare il concreto atteggiarsi delle parti, il quale è vincolato da ciò che si è pattuito al momento della stipula del contratto.

In una delle prime sentenze (Cass., 24 gennaio 2020, n.1663) la corte di Cassazione non ha qualificato il mestiere del rider come subordinato, anche se ciò non era l'oggetto della domanda principale. Tuttavia riconoscendo l'applicazione della disciplina del lavoro subordinato, in virtù del rinnovato art.2 del d.lgs n. 81/2015, tale pronuncia ha aperto poi la strada alle successive che hanno poi deciso per la natura subordinata (Barbieri, 2020: 104). Come già riportato precedentemente, grazie ai decreti emessi dai giudici, alle imprese di consegna di cibo è stato imposto di fornire ai rider, nel periodo di pandemia mondiale, tutte le protezioni necessarie volte a ridurre il rischio di contrarre il virus, in modo tale da lavorare in maniera sicura. Ciò ovviamente non ha fatto altro che confermare la natura autonoma del rapporto di lavoro anche se in forma etero-organizzativa. Nella sentenza emessa dal Tribunale di Palermo (24 novembre 2020, n.3570) emerge il superamento dei principali argomenti che contrastavano con la subordinazione. Il primo argomento considerato non valido, per il Tribunale, al fine di escludere la subordinazione riguarda la possibilità per il rider di scegliere quando lavorare. Ciò viene argomentato dicendo che la libertà che caratterizza tale mestiere è una libertà del tutto apparente, questo perché il lavoratore può scegliere solo il turno di lavoro sulla base di quelli che gli

vengono assegnati dall'impresa stessa, i quali si basano sul punteggio calcolato dai sistemi di ranking (sistema che classifica e valuta il lavoratore) utilizzato dalla piattaforma digitale.

Un secondo argomento non valido, per il Tribunale, è la possibilità per il rider di scegliere se lavorare, quindi ci si riferisce alla continuità della prestazione. Tale continuità non viene considerata valida in quanto il sistema di ranking impone ai fattorini di essere sempre disponibili, questo perché se essi si assentano dall'attività per un certo tempo previsto dalla piattaforma digitale quest'ultima poi provvede alla loro disconnessione. È importante poi precisare che indispensabile per l'organizzazione e svolgimento dell'attività di rider non sono i mezzi materiali come ad esempio, il telefono per connettersi e il mezzo di trasporto, ma al contrario è il mezzo immateriale, ovvero l'algoritmo di proprietà dell'impresa stessa che permette la reale organizzazione del mestiere. Inoltre il Tribunale di Palermo ha confermato anche l'esistenza della titolarità e dell'esercizio dei poteri classicamente attribuiti al datore di lavoro: si riscontra infatti il potere direttivo, in quanto al lavoratore, tramite algoritmo della piattaforma digitale, viene imposta la strada da percorrere e predisporre l'intera organizzazione dell'attività. Abbiamo poi il potere di controllo, il quale si riscontra grazie alla presenza del sistema di ranking che valuta e classifica l'attività del rider portando in essere un comportamento invasivo per l'attività stessa, dove, in aggiunta al GPS si tende a verificare sia dove si trova il fattorino sia quanto tempo impiega nello svolgere la consegna. Infine, ma non meno importante, il potere sanzionatorio, questo perché il rider può essere sottoposto a

una particolare forma di licenziamento, particolare in quanto il suo account, in caso appunto di sanzioni continue, può essere disattivato dalla piattaforma digitale tramite la cancellazione di tutti i suoi dati.

Anche se da un punto di vista giuridico tali poteri, esercitabili dalla parte del datore di lavoro, sul piano fattuale non sono mutati, al contrario i mezzi con cui essi si insediano hanno subito una modifica. Ciò trova spiegazione infatti nell'uso della tecnologia, la quale incide sul lavoro di qualificazione svolto dalla giurisprudenza, la quale si addentra, in relazione ai poteri datoriali, in sedi poco esplorate, le quali rappresentano delle “inedite” declinazioni dei tradizionali poteri datoriali (Mainardi, 2020: 342).

Si richiede quindi un'ulteriore riflessione sul metodo che la giurisprudenza utilizza, il quale aiuta a spiegare come essa passo dopo passo sia riuscita ad arrivare ad una soluzione diversa, opposta alle prime sentenze, quindi è importante focalizzarci nuovamente sul procedimento di qualificazione del lavoro dei rider.

L'analisi svolta fino ad ora ci porta a domandarci se è del tutto normale chiedersi se l'anomalia che intacca la subordinazione sia, a questo punto, determinata dall'utilizzo stesso della tecnologia, la quale riesce a falsare gli indici della subordinazione utilizzati dalla giurisprudenza per qualificare il rapporto di lavoro.

Ci sorprende sicuramente quanto facile sia licenziare un fattorino, come già riportato, attraverso la semplice disconnessione del proprio account, o applicare quest'ultima azione temporaneamente per sanzionare il comportamento del rider in caso di malattia, quindi astensione involontaria del lavoratore, e in caso di astensione volontaria come in caso di sciopero.

Tuttavia, come riportato da Mainardi (2020: 342), gli indici utilizzati dai giudici per verificare e accertare la presenza o meno di un rapporto di lavoro subordinato non sono cambiati o comunque definitivamente alterati dall'uso della tecnologia.

Tornando alla sentenza del Tribunale di Palermo e introducendo quella della Cassazione si possono evincere quindi delle prospettive aperte. Infatti secondo la Corte, la collaborazione etero-organizzata introdotta dall'art.2, comma 1, del d.lgs. n. 81 del 2015 comporta l'applicazione della "disciplina del rapporto di lavoro subordinato anche ai rapporti di collaborazione che si concretano in prestazioni di lavoro esclusivamente personali, continuative", di cui all'art. 409, c. 3, c.p.c..

Per superare il contrasto di un rapporto di lavoro al confine tra la subordinazione e autonomia, la Corte ha deciso di dare seguito ad un'interpretazione dell'art. 2 cit., secondo la quale il legislatore avrebbe inteso introdurre un rapporto c.d. "etero-organizzato", ossia "un terzo genere, che si viene a porre tra il rapporto di lavoro subordinato di cui all'articolo 2094 c.c. e la collaborazione come prevista dall'articolo 409 n.3 c.p.c, evidentemente per garantire una maggiore tutela alle nuove fattispecie di lavoro che, a seguito della evoluzione e della relativa introduzione sempre più accelerata delle recenti tecnologie, si stanno sviluppando". Come afferma Giubboni (2020: 3) la fattispecie di cui gli artt. 2094 e 2222 del codice civile "continuano a fissare- immutate – i confini che separano i due poli della subordinazione e dell'autonomia", in quanto il legislatore non ha in alcun modo modificato la fattispecie sopra enunciata. A detta della Corte, "quando

l'etero-organizzazione, accompagnata dalla personalità e della continuità della prestazione, è marcata al punto da rendere il collaboratore comparabile a un lavoratore dipendente, si impone una protezione equivalente e, quindi, il rimedio dell'applicazione integrale della disciplina del lavoro subordinato" (punto 26 della motivazione). Senz'altro il diritto del lavoro fatica a confrontarsi con la propria matrice identitaria, ciò dovuto alla trasformazione del lavoro stesso. Grazie ai giudici quindi la nozione di subordinazione sembra tornare all'origine, rimane da capire il percorso che il diritto del lavoro vuole intraprendere, di fronte alle nuove schiavitù prodotte dalla tecnologia che poi riflette sul mercato del lavoro. Gli elementi di fatto analizzati sono stati significativi non solo in Italia, ma in quasi tutta l'Europa. Molte infatti sono state le sentenze, la cui pluralità dipende dal Paese preso in considerazione, che hanno deciso per la natura subordinata del rapporto di lavoro. È possibile citare la Spagna con moltissime pronunce, Francia, Germania (la quale con una sola pronuncia ha deciso per la natura subordinata del rapporto di lavoro) ecc.. Paragonare le diverse sentenze dei diversi Paesi europei non è sicuramente un limite, ma un arricchimento, proprio perché simili sono le norme che ciascun ordinamento giuridico utilizzano per regolare il rapporto di lavoro subordinato. In conclusione come ci ha mostrato sia la giurisprudenza italiana che le altre giurisprudenze il lavoro dei rider non è subordinato perché viene svolto tramite il ricorso, assiduo, alla tecnologia digitale; quest'ultima senz'altro rende ricco di significati l'esercizio del potere datoriale, ma il rapporto di lavoro è qualificato come subordinato perché i fattorini non organizzano il proprio lavoro, sono sottoposti alla determinazione

unilaterale operata dalla piattaforma digitale, e subiscono i poteri di controllo e sanzionatori da essa espressi.

## **2.4 DA RIDER A DRIVER: VERSO LA REGOLARIZZAZIONE**

### **2.4.1 Il caso Alfonsino**

Come riportato nel proprio sito ufficiale, Alfonsino S.p.A. è una società fondata a Caserta nel 2016. Offre servizi di delivery per città di media e piccola dimensione, con l'obiettivo quindi di raccogliere e consegnare prodotti acquistati da supermercati, ristoranti, fiorai, enoteche e farmacie affiliate, tramite la sua app. Se ci si sofferma sulla terra in cui nasce tale impresa, ovvero Caserta, si ha un territorio privo di attrattive per le grandi imprese del settore, come riportato anche Marco Zamarian (2021) nel suo lavoro “Il coordinamento sostenibile del rider”. Anche se tende ad essere una realtà notevolmente più piccola rispetto a quella delle grandi piattaforme, anche Alfonsino per generare i propri profitti detiene un'applicazione informatica che media tra chi prepara e vende cibo e chi lo vuole consumare. Tali profitti provengono da questa attività di mediazione. I ristoranti della zona che vogliono far parte di tale sistema, ed essere quindi raggiunti dai clienti, si iscrivono pagando un corrispettivo periodico e un ulteriore pagamento all'ingresso. Anche qui è l'applicazione che regola i tempi relativi allo scambio tra gli attori principali, ovvero fattorini, ristoranti e clienti. I fattorini, che in questo caso prendono il nome di driver, facendo parte di una realtà più contenuta, riescono a coordinarsi tra loro per quanto riguarda la turnazione, in modo tale da garantire la disponibilità del servizio. Come riporta Zamarian hanno un importante margine di

discrezionalità. Qui il datore di lavoro, ovvero l'impresa, non prevede premi o punizioni basati sul punteggio che i driver ottengono dai clienti ed inoltre rifiuta l'incorporazione di regole gestionali all'interno del software, e non ha quindi un dispositivo di feedback in grado di produrre effetti automatici sui lavoratori. Ed ecco qui una differenza, quasi cruciale, rispetto alle grandi piattaforme di delivery, ovvero i rapporti tra l'impresa e le persone vengono regolati attraverso contratti di collaborazione, i quali prevedono sia una posizione assicurativa sia una previdenziale. Zamarian continua dicendo che l'impresa, posizionandosi in mercati più piccoli, si è resa di fatto monopolista in alcune città di provincia e non soffre quindi della concorrenza di prezzo delle grandi imprese, portando i proprio dirigenti alla convinzione di riuscire a restare sul mercato grazie appunto alle proprie scelte di posizionamento. Va precisato che Alfonsino opera nella fascia alta di mercato la quale permette, da un lato di attirare ristoratori che sono disposti a riconoscere un premio, dall'altro di arricchire la propria offerta vendendo piani di marketing dedicati, a questi clienti, insieme al servizio di base. A Novembre 2021 l'impresa è stata quotata sul mercato azionario di Borsa Italiana per il segmento EGM, con l'obiettivo di consolidare la sua leadership nelle città già presidiate, e per espandersi con i propri servizi in maniera orizzontale, offrendo una vasta gamma di prodotti sull'app. Attualmente ricopre il servizio in circa 400 comuni su 11 regioni italiane. Pilastro di fondamentale importanza in Alfonsino è il benessere dei dipendenti, sia durante il lavoro che al di fuori, la cui realizzazione viene perseguita con grande impegno. È bello inoltre vedere come queste piccole attività che nascono seguendo la scia delle grandi piattaforme tendono



ad essere più “su misura” per i propri clienti. Infatti dall’11 luglio, sarà disponibile una nuova funzionalità sulla piattaforma Alfonsino, denominata PUD (Prenota Un Driver), offerta dedicata ai partner della ristorazione. Il cliente “analogico” che non ha l’App, che non usa il Delivery o che semplicemente è abituato a chiamarsi la pizza, l’hamburger, il pranzo o la cena al telefono può farlo. Tale funzione viene così spiegata nel sito ufficiale:

Alza il telefono, chiama il ristoratore e dice: *“Ciao, sono Renato Rossi. Vorrei una Margherita in Via Roma numero 10.”* Il pizzaiolo apre la sua App e clicca su “Prenota un Rider”. Inserisce tutte le informazioni e dice al cliente: *“Posso mandartela per le 21.45”*. Prosegue con l’ordine e il gioco è fatto. Tutti felici, sazi e contenti.

Il cliente quindi può tracciare attraverso un codice su un SMS lo stato del suo ordine, cosa che precedentemente non poteva fare, ed era quindi all’oscuro sullo stato del suo ordine.

#### 2.4.2 Inconsegna

Inconsegna nasce durante il periodo del lockdown, quando due soci di un’impresa di posta privata, Demetrio e Marco, si sono resi conto che insieme ai corrieri erano gli unici, in quel particolare periodo, che potevano girare per le strade. Inizialmente sono partiti da dove hanno sede, tra Macerata e Corridonia, poi piano piano hanno provato ad espandersi nei territori più vicini come Tolentino, per poi arrivare in territori con maggiore popolazione come Civitanova Marche. Curioso è come non ci sia stato inizialmente un progetto, ma tutto è emerso da un’idea, la quale è nata dalle richieste delle persone più

vicine ai soci. Marco infatti ci dice che il fratello avendo un negozio di frutta e verdura chiedeva allo stesso se poteva portare tale merce alle abituali clienti, soprattutto persone anziane, così come l'amico macellaio o il negozio di profumi accanto. Nelle fasi iniziali le prime attività sono state inserite all'interno di un sito web, in quanto i clienti dovevano avere un modo per raggiungerli senza ricorrere a metodi poco pratici, come ad esempio whatsapp. Una prima problematica che fin da subito hanno riscontrato riguardava lo scambio dei soldi, in quanto quest'ultimo non poteva avvenire fisicamente, date le circostanze. Era necessario quindi un sito dove inserire PayPal o il pagamento con carta e tutto ciò ovviamente tendeva ad agevolare le transazioni. Fu così che dopo due mesi arrivò la prima gelateria, seguita da sushi, pizzerie e così via. Per poter svolgere tale mestiere sono state richieste le opportune certificazioni, come HACCP (Sistema di analisi pericoli alimentari), poi sono stati acquistati gli zaini appositi per non far deperire la merce. Dal sito web è nata, in un secondo momento, l'app di Inconsegna. Quindi non sono partiti fin da subito con il food delivery, ma solo successivamente si è tramutata vedendo come i volumi di quest'ultimo incidevano di più, soprattutto negli orari della cena. Ed è così che la loro attività si è avviata. La piattaforma, tende a collegare le città agli store che si trovano su quel territorio, come ci spiega uno dei soci, la collaborazione avviene con i negozi o ristoranti della zona, ad esempio: "Civitanova con gli store di Civitanova e Tolentino con gli store di Tolentino. Lo store o ristorante che si trova a Macerata non consegna fino a Civitanova e viceversa." Tale sistema viene chiamato dai soci local e-commerce, il quale può essere ricollegato, come ci dice Demetrio, allo

“storico mercato” che si allestiva all’interno di un capannone, messo a disposizione dal comune o dal consorzio, quindi un locale reale, dove veniva data la possibilità ai venditori, in questo caso i contadini, di entrare e vendere la propria merce. Inconsegna infatti offre una piattaforma che può essere considerata come un tetto, dove al suo interno ognuno si presenta nel modo che vuole, scegliendo i prezzi, le quantità, quindi come allestire la propria vetrina. Il local e-commerce è ancora più rapido del e-commerce in quanto la merce in questione richiede una consegna immediata del prodotto, proprio perché si tratta di cibo, il quale non può essere consegnato il giorno dopo. Entrambi i soci sono interessanti nel continuare ad investire in questo business destinato a crescere, in quanto ormai le persone, soprattutto dopo la pandemia si sono “impigrite”, proprio perché hanno avuto il privilegio di assaporare la comodità di ricevere ciò di cui hanno bisogno rimanendo a casa. Sicuramente con l’aumento di carburante avvenuto ultimamente questi servizi saranno maggiormente sfruttati dai consumatori. Tuttavia per quanta strada questo business possa essere destinato a fare, i responsabili non negano le difficoltà che incombono in tale ambito, soprattutto parlano di cartello da parte delle multinazionali. Quest’ultime infatti tendono ad applicare ai venditori la stessa percentuale che varia tra il 28% e 30%. Quindi non si percepisce una grande differenza tra le stesse, come ci dice Demetrio “sembra di trovarci di fronte al problema delle compagnie telefoniche, le quali offrono tutte su per giù la stessa promozione e la battaglia principale è tra i call center, dove vince chi sfinisce prima la pazienza dei clienti”. Sicuramente i limiti rispetto alle piattaforme più grandi ci sono, partendo dal capitale da investire, difficoltà

nell'ammortizzare i costi dell'applicazione, dove ad esempio le multinazionali la fanno girare in 10 nazioni mentre queste realtà più piccole in 10 comuni. Tuttavia quest'ultime possono giocare su diversi aspetti come la resilienza, l'attaccamento al territorio, ma soprattutto sulla gestione della forza lavoro, perché la maggior parte delle volte il contratto applicato dalle multinazionali, come già si è visto precedentemente, è un contratto di collaborazione occasionale, i quali tendono a garantire una tutela precaria per i propri lavoratori, cosa che invece non si verifica in questo caso in quanto i contratti applicati sono spesso contratti a tempo determinato o indeterminato, si parla quindi di lavoratori dipendenti con maggior tutele. Un altro problema che si sta verificando dopo il lockdown è la mancanza di personale, dovuta principalmente alla riapertura delle attività, in quanto le persone essendo temporaneamente sospese dai loro precedenti lavori, oppure semplicemente per noia, si mettevano in gioco, ora che invece la situazione si è quasi del tutto ristabilita è difficile trovare persone che hanno voglia di lavorare solamente "per due ore". Ciò ha portato l'impresa a diminuire l'offerta degli spazi di consegna, a tal proposito Demetrio ci dice: "Alle 20:00 di sera ora possiamo fare quattro ordini, il quinto slitta alle 20:15". Fino a questo momento i due soci si sono "divertiti" a giocare con tale business, lo hanno messo a funzionare ed ottimizzato, ma ora è arrivato il momento di crescere, e tale crescita vuole essere effettuata tramite capitali di crowdfunding. Tornando al problema del reperimento del personale, i due soci ci dicono che diventa difficile nella gestione del rapporto di lavoro trovare personale solamente dalle 19:00 alle 21:00 di sera, si chiede infatti una flessibilità del lavoro esasperata. Una soluzione potrebbe essere

quella di far entrare nel local e-commerce attività come lavanderia, frutta e verdura, supermercati. Questo perché permette di avere un lavoro più diluito, quindi non solo negli orari di pranzo e cena, e garantire di conseguenza lavoro alle persone. Un'altra differenza che può essere riscontrata rispetto alle grandi piattaforme è che le recensioni che vengono fatte sull'applicazione non riguardano il driver ma piuttosto il venditore, ovvero il cibo consegnato, pertanto il cliente non ha alcun potere nei confronti del lavoratore. Oggi non si è più bravi o meno bravi se si riesce a consegnare il giorno dopo, questo è completamente scontato perché si è costretti a farlo, la novità, o meglio la bravura, consiste nel saper comunicare con la domanda tramite il canale da loro scelto. Il gioco, quindi, non riguarda più la velocità della consegna ma si è spostato sui servizi che ci sono intorno. Un esempio curioso riguarda il modo in cui questa attività si è fatta conoscere, quindi come ha comunicato la sua esistenza. Si si sono rivolti ad un ragazzo che vendeva schede telefoniche, il quale avendo tempo e soprattutto piacere di diversificare la propria attività entrava fisicamente all'interno di un locale dicendo che l'applicazione aveva bisogno di una pizzeria e la prima entrata era gratis. I clienti quindi aumentavano, in quanto la piattaforma gli permetteva di esporre il proprio prodotto, ed inoltre l'entrata in quest'ultima prevedeva maggiore semplicità nella gestione dell'asporto perché gli indirizzi si trovano all'interno della piattaforma e i clienti non dovevano più chiamare e dire il proprio domicilio, in quanto tramite mail arrivavano tutte le informazioni di cui il ristoratore ha bisogno. Tramite questo ragazzo Inconsegna è riuscita a concludere a Civitanova 30 contratti. L'attività ancora non riesce a vivere da sola perché si appoggia a

quella della posta privata ma il progetto dei soci è proprio quello di riuscire a replicare l'applicazione in n comuni di Italia.

In conclusione tali proposte potrebbe rappresentare un via d'uscita dalla trappola dei principi standard delle principali multinazionali dominanti nel settore della gig economy.

## **CAPITOLO 3: L'INDAGINE EMPIRICA**

Con la necessità e curiosità di approfondire la realtà che circonda il lavoro dei rider ho voluto intervistare alcuni di loro nella mia Città, Civitanova Marche. Otto sono i rider da me intervistati, nel periodo tra aprile e agosto. Le interviste svolte avevano carattere strutturale, ovvero un insieme fisso e ordinato di domande aperte che vengono sottoposte a tutti gli intervistati nella stessa formulazione e nella stessa sequenza. Quest'ultime non sono avvenute di persona, tranne che per un solo caso, ma tramite social, come Facebook o Telegram, dove, per messaggio privato inviavo le domande da me formulate, rispettando successivamente i tempi di risposta di ogni rider. Essendo il numero degli intervistati non elevato si parla di un'indagine qualitativa, a carattere esplorativo, che non ha pretese di generalizzare ma che si presta ad individuare alcuni "idealtipi" di rider. Infatti la principale evidenza che emerge dalle interviste è che questo mestiere può essere analizzato distinguendo coloro che lo vedono come un lavoro permanente, coloro che lo vedono come un lavoro temporaneo ed infine, ma non meno importante, coloro che lo vedono come un lavoro "di salvataggio" (come lo definirà un intervistato, un ex operaio del settore calzaturiero).

### **3.1 LAVORO PERMANENTE, TEMPORANEO E DI "SALVATAGGIO"**

#### **3.1.1 Lavoro di "salvataggio"**

Credo sia opportuno iniziare parlando proprio di coloro che hanno visto nel lavoro del rider una scialuppa di salvataggio. Questa tipologia individuata fa riferimento ai lavoratori che hanno iniziato a fare il rider con l'arrivo della pandemia Covid-19

scoppiata in Italia nel marzo del 2020. E proprio da qui nasce il nome “lavoro di salvataggio”. Molti lavoratori a causa della chiusura di molteplici attività si sono trovati senza lavoro, di conseguenza senza uno stipendio. I lavoratori che sto per introdurre sono coloro che hanno a carico una famiglia, della quale soddisfarne i bisogni, è il caso di Mauro, 55 anni, che con l’inizio del lockdown ha perso il suo lavoro in una fabbrica di scarpe. Mauro ha fatto questo lavoro da quando aveva 16 anni, quindi la sua realtà lavorativa per quasi tutta la vita consisteva nel recarsi in un determinato posto, ovvero la fabbrica, essere guidato da persone con maggiori competenze rispetto alle sue e avere la possibilità di instaurare rapporti umani con altri lavoratori. A tal proposito queste sono state le sue parole rispetto alla decisione di intraprendere successivamente il lavoro di rider: “ È stato un cambio molto grande per me, sono passato da un lavoro che mi teneva chiuso in posto per diverse ore ad un lavoro dove ero sempre in giro all’aria aperta, da un lavoro dove conoscevo persone da parecchio tempo con cui scambiavo chiacchiere e chiedevo consigli ad un lavoro dove mi sono trovato ad affrontare tutto da solo”. Mauro ha svolto questo lavoro per un anno; è stata un’esperienza importante anche da un punto di vista personale, in quanto gli ha permesso di comprendere che stare chiuso per diverso tempo dentro una fabbrica non faceva più parte delle sue aspettative: “Diciamo che il fatto di stare all’aperto mi ha poi portato a scegliere successivamente come lavoro quello del corriere, e ho preferito non tornare in fabbrica in un luogo chiuso”. Nonostante l’aspetto del lavorare all’aria aperta, che Mauro associa alla libertà, dalle sue parole emerge anche l’importanza delle relazioni che si vengono a



instaurare in un ambiente lavorativo che tendono, nella maggior parte dei casi, a dare stabilità emotiva al lavoratore. Infatti Mauro parlando del suo nuovo lavoro da corriere ha tenuto a specificare: “Tuttavia ho ritrovato persone con cui condividere i problemi, ad esempio se non riesco in una consegna perché magari quel giorno me ne vengono incaricate di più posso affidarla ad un altro corriere e viceversa, quindi sotto questo punto di vista ho ritrovato il calore di un ambiente lavorativo”. Una realtà del tutto diversa, invece, è quella di Laura, 37 anni, la quale prima della pandemia insegnava Yoga in una palestra. Anche lei si è trovata di fronte alla chiusura della propria attività e quindi costretta a trovare al più presto un lavoro: “sono diventata una rider nel momento in cui il Governo ha predisposto la chiusura delle palestre, è stato un periodo molto difficile” continua dicendo “ho scoperto questo lavoro grazie ad una mia alunna che per avere qualche soldo in più la sera lavorava come rider, e l’ho scelto soprattutto in quanto era il modo più semplice per lavorare senza passare attraverso lunghi colloqui”. Quest’ultimo aspetto, di cui poco si sente parlare, è interessante, in quanto per svolgere qualsiasi lavoro bisogna necessariamente passare attraverso un processo di selezione e prima che una persona venga assunta possono passare anche settimane. Da questo punto di vista, fare il rider, invece, risulta essere molto semplice: infatti basta andare sul sito di una qualsiasi piattaforma per cui si intende lavorare indicare la zona in cui si vuole consegnare, inserire i propri dati personali, necessaria la data di nascita che attesta la maggiore età, indicare il tipo di veicolo che verrà utilizzato, attendere l’arrivo dell’attrezzatura (più o meno una settimana) e una volta online si è pronti per

consegnare, quindi un rider a tutti gli effetti. Questo fattore può essere catalogato come un vantaggio per quei lavoratori che hanno urgenza di trovare una forma di sostentamento economico. Laura, infatti, per aiutare il marito nel sostegno della famiglia, composta da una bambina di quattro anni, ha lavorato tutte le sere, tre/quattro ore dal lunedì alla domenica riuscendo a guadagnare all'incirca sui 1300€ lordi. Un problema, e forse il più prevedibile soprattutto per coloro che hanno avuto un contratto da lavoratore dipendente, riguarda la mancanza di tutele, importanti in caso di malattia o impossibilità a svolgere il mestiere.

A tal proposito Mauro ci ha parlato del suo problema al piede che per una settimana gli ha impedito di lavorare e quindi, essendo un lavoratore autonomo, di guadagnare.

Queste sono state le sue parole: “Un altro problema l’ho riscontrato quando mi sono fatto male al piede e per una settimana non ho potuto lavorare, e purtroppo non ho guadagnato nulla cosa che invece non succedeva quando lavoravo in fabbrica perché ero coperto”. Tuttavia, nel caso in cui il lavoratore fosse impossibilitato a lavorare per il Covid era previsto un indennizzo. Laura invece ci dice “fortunatamente per il periodo di tempo che ho svolto il mestiere di rider non ho mai avuto la necessità di richiedere la malattia o infortunio, però mi rendo conto che è una tutela fondamentale la quale dovrebbe essere sempre presente, e questo purtroppo aggiunge una nota negativa, a mio parere, a questo lavoro”. Un altro problema è costituito dalle (seppur minime) competenze digitali richieste: a Mauro, che non è un nativo digitale, l’utilizzo della piattaforma ha posto alcune difficoltà. Inoltre, il lavoro svolto in fabbrica tende ad

essere diverso in quanto i passaggi sono chiari e ben spiegati, soprattutto nell'ipotesi in cui si vengono a creare eventuali problemi, mentre in questo caso il funzionamento della piattaforma e le modalità di assegnazione delle consegne restano un mistero per l'intervistato, nonostante poi lo svolgimento delle mansioni sono piuttosto semplici, come abbiamo anche visto nei capitoli precedenti.

Nonostante ciò questo sono state le parole di Mauro a tal proposito: “l'utilizzo della piattaforma mi ha creato diversi problemi, non utilizzo molto lo smartphone se non per chiamate e cose essenziali quindi mi è stato difficile comprendere il suo funzionamento, e non c'era nessuno che mi potesse aiutare perché lavoravo da solo. Non riesco nemmeno a capire come venivano affidate le consegne, molte volte mi sono capitate consegne lontane dalla mia attuale posizione, anche se poi queste venivano pagate di più”. Laura, d'altro canto, non ha incontrato grandi difficoltà con l'utilizzo della piattaforma: “ non ho avuto problemi nel comprendere l'utilizzo della piattaforma, anzi posso affermare che è più semplice di quello che si pensi”. Inoltre l'assenza figure di riferimento, fa sentire il lavoratore solo, come si evince dalle parole di Mauro: “ Di rider in giro ne vedevo, però non mi sono mai fermato a parlare con loro, diciamo che ognuno era concentrato a portare a termine la propria consegna”. Egli quindi non poteva contare sull'aiuto di nessuno ed essendo abituato ad essere controllato e guidato il margine di spazio che viene lasciato ai rider, il quale è sicuramente maggiore rispetto a quello che si all'interno di una fabbrica circondato da persone, rappresentava un problema, mentre per altri ciò può rappresentare un vantaggio.

Le sue parole a tal proposito mi portano a pensare che esiste una sorta di negazione nei confronti del comprendere il lavoro se esso è accompagnato dal digitale, perché come il fabbricare una scarpa comporta attività semplici anche quella della consegna a domicilio ne prevede, l'unica differenza sta appunto nell'utilizzo della piattaforma online, e quindi persone come Mauro, le quali hanno vissuto la loro vita per molto tempo senza confrontarsi con il digitale tendono a "rifiutare" la sua comprensione. La mancanza di comprensione porta con se anche disinteresse nel voler apportare modifiche all'utilizzo nella piattaforma in modo tale da facilitarne l'utilizzo.

Infatti alla mia domanda "Sarebbe interessato a poter contribuire allo sviluppo della piattaforma dando suggerimenti e consigli sulla base della sua esperienza di rider?"

la risposta di Mauro è stata: "Ho lavorato troppo poco come rider e ne ho capito il meccanismo a metà quindi non sarei in grado di dare consigli su come poter migliorare tale piattaforma". Risposta molto simile ho ottenuto da Laura: "non sono in grado di poter dare consigli su un lavoro che non mi appartiene, se mi chiedi come migliorare una posizione yoga so cosa dire ai miei alunni, ma in questo caso lascio la parola a chi è più competente ed esperto di me".

L'interesse principale dei lavoratori presi in considerazione, i quali possono divergere in età ma convergere nelle motivazioni che li hanno portati a svolgere l'attività di rider, è quello di portare a casa uno stipendio per sostenere la propria famiglia, e trovandosi in una situazione difficile dove il mercato del lavoro non concedeva opportunità hanno considerato l'attività del rider un vero e proprio "salvataggio". In secondo piano passa

quindi la comprensione dell'attività e la sua strutturazione, e ciò è emerso nel momento in cui ho chiesto a Mauro se secondo lui il sistema su cui il ranking dei riders si basa è giusto. Prima di riportare la sua risposta è importante precisare come funziona il ranking; un giorno a settimana, il lunedì, i corrieri hanno l'opportunità di prenotare i propri turni di lavoro. Non tutti però possono accedere al calendario nello stesso momento. Sono previste tre fasce orarie: a partire dalle 11, dalle 15 e dalle 17 (tale sistema viene riscontrato in Deliveroo). Chi inizia più tardi ha meno sessioni disponibili.

La priorità viene stabilita sulla base di due indici: "affidabilità" e "partecipazione nei picchi". Inaffidabili sono i fattorini che riservavano un turno e poi non si presentavano sul luogo di lavoro entro i 15 minuti successivi al suo inizio. Poco partecipativi quelli che non facevano abbastanza ore ad alta domanda, cioè quelle in cui i ristoranti prevedono molti ordini e che segnalano alle piattaforme. Le performance di ogni rider rispetto ai parametri in questione vengono affidate all'algoritmo per calcolare quello che le sigle sindacali definiscono "ranking reputazionale", cioè il suo punteggio: se alto, sceglieva le sessioni al mattino, lasciando agli altri gli scarti. Il problema è che, nel considerare gli indici di affidabilità e partecipazione, l'algoritmo non tiene conto delle diverse ragioni che potevano aver portato il fattorino a saltare il turno. Proprio per questo motivo nella sentenza del 2020 il giudice Chiara Zompi attribuisce all'algoritmo una condizione ben precisa: "essere cieco".

Tuttavia Mauro non ha percepito tale cecità e ho ritenuto, quindi, opportuno fargliela notare ottenendo la seguente risposta: "Trovo che il ranking alla fine sia giusto perché

vieni valutato in base alla tua affidabilità e partecipazione nei momenti in cui i ristoranti hanno maggior bisogno e ciò non è del tutto lontano da come venivo valutato quando lavoravo in fabbrica, anche il datore di lavoro tendeva ad avere un comportamento speciale con coloro che nei momenti in cui c'era bisogno di più ore di lavoro erano disponibili a rimanere, a lui interessava poco se avevi a casa una famiglia e dei figli con cui volevi passare del tempo dopo aver lavorato. Alla fine io non parlerei di cecità, penso sia ipocrita non ammettere che ognuno vuole apportare acqua al proprio mulino”.

Tuttavia la differenza c'è, in diverse imprese infatti sono previsti dei premi, che si discostano da quelli riconosciuti dalla piattaforma i quali sono puramente relativi all'ottenimento delle miglior consegne. Questi premi sono i premi di produzione, cioè una forma di retribuzione aggiuntiva che viene corrisposta a un dipendente o all'intero dipartimento di un'azienda come ricompensa per il raggiungimento di alcuni obiettivi specifici o per aver portato a termine dei predeterminati progetti. Il premio produzione va oltre lo stipendio base e viene assegnato, usualmente, dopo una valutazione della performance individuale e un'analisi dei progetti completati o degli obiettivi raggiunti in un determinato periodo di tempo. Il premio produzione quindi è uno strumento volto ad agire sull'aspetto retributivo dei dipendenti, con l'obiettivo di aumentare la loro soddisfazione e raggiungere risultati sempre migliori. Nel caso del rider come abbiamo visto, anche se quest'ultimo porta a termine l'obiettivo non ottiene nessun compenso monetario oltre al guadagno già preventivato ad inizio consegna.

### 3.1.2 Lavoro temporaneo

L'attività di rider, in base all'analisi da me svolta, viene spesso considerata come un lavoro temporaneo da studenti universitari. Queste, infatti, sono state le parole di Giorgia, 22 anni, studentessa della facoltà di Scienze della formazione a Macerata, alla mia domanda "vede il lavoro di rider come un lavoro temporaneo o permanente?" "Lo considero un lavoro temporaneo in quanto appena terminata l'università spero di iniziare a lavorare nel settore per il quale mi specializzerò". Anche Sara, 24 anni, risponde: "ho deciso di fare questo lavoro perché mi permetteva di essere flessibile con altri impegni che avevo in quel periodo", e continua dicendo "lavoravo come rider in modo saltuario quando non ero impegnata con lavori più seri e profittevoli". Come loro tanti altri ragazzi decidono di intraprendere tale attività per aiutare la famiglia nelle spese relative la frequentazione di un corso universitario o semplicemente per iniziare ad essere in parte indipendenti. Simone, 22 anni, studente presso la facoltà di psicologia, racconta che: "la mia famiglia, in relazione all'università, fin da subito ha messo in chiaro che anche io avrei dovuto contribuire alle spese relative le tasse universitarie e quindi trovare un lavoro il prima possibile. Ho svolto infatti diversi lavori fino ad arrivare a questo, che mi permette tra tutti di potermi organizzare nel modo migliore possibile con lo studio, grazie al suo margine di libertà."

Per i ragazzi l'attività di rider può essere di conseguenza considerato un lavoro che si incastra perfettamente con la gestione dello studio, infatti per Giorgia le modalità di svolgimento di tale lavoro rappresentano un vantaggio non alquanto indifferente: "Il

vantaggio è la libertà nello svolgere l'attività di rider, infatti entro online nel momento in cui voglio e mi discollego quando ho raggiunto l'importo che in quel giorno voglio guadagnare, e tutto ciò mi permette di organizzare lo studio e altri lavoretti che ho per non dover dipendere dai miei genitori anche per le cose banali, come le cene con le amiche, cinema ecc..". Ovviamente a differenza di Mauro e Laura, menzionati precedentemente, Giorgia non ha delle responsabilità importanti a cui far fede e pertanto è lei stessa a decidere i giorni in cui lavorare, i quali sono sicuramente di meno rispetto a quelli lavorati da Mauro, infatti: "Lavoro essenzialmente quattro giorni la settimana, il giovedì venerdì sabato e domenica, i giorni in cui il lavoro è più abbondante" mentre Mauro ero costretto, dalle sue esigenze personali, a lavorare tutti i giorni. Tuttavia, non tutti i ragazzi riescono ad avere il pieno o parziale sostegno da parte dei genitori per quanto riguarda lo studio universitario, per questo è interessante la conversazione avuta con Giulio, 19 anni, il quale si è preso un anno sabbatico per mettere da parte i soldi necessari per poter avviare tale percorso. Quest'ultimo infatti ci dice: "sono l'ultimo di una famiglia con 3 fratelli, i quali non hanno intrapreso, nessuno, la carriera universitaria principalmente per motivi economici quindi anche per me la strada era già scritta, tuttavia la mia grande passione per la matematica mi porta a voler continuare gli studi, mi piacerebbe diventare ingegnere, e proprio per questo motivo sto lavorando come rider, spero di poter mettere da parte in questo anno i soldi necessari per potermi iscrivere a tale facoltà". Andando invece a focalizzare l'attenzione sui giorni in cui questi ragazzi svolgono l'attività di rider, e sulle piattaforme da loro utilizzate emerge che, ad esempio, Giorgia lavora per pochi giorni ma collegandosi a tre piattaforme



riuscendo a svolgere soprattutto durante il fine settimana dalle dieci alle quindici consegne e guadagnando così in un mese sui 750 euro. Giorgia lavora come rider dal settembre del 2019, che coincide con l'inizio del percorso universitario, potendo così vivere diverse fasi che hanno colpito tale attività. Tende, infatti, a precisare che “con l'arrivo della pandemia la concorrenza è aumentata in modo smisurato, ho iniziato a incontrare nei ristoranti, mentre aspettavo che preparassero l'ordine da consegnare, persone che conoscevo che avendo perso il lavoro cercavano di adeguarsi. Essendo disponibili più fattorini ho iniziato a vedere che le richieste che mi arrivavano erano sempre meno rispetto a quando ho iniziato e di conseguenza anche lo stipendio scendeva, infatti prima dell'arrivo della pandemia riuscivo ad arrivare anche a 850 euro al mese”. La differenza, in termini di retribuzione, in realtà è tutto sommato ridotta, questo perché l'aumento dell'offerta di lavoro è stato compensato dall'impennata della domanda che si è venuta durante le prime fasi della pandemia. Sara invece ci dice che: “penso di aver dedicato a questa attività circa una ventina di ore settimanali, non riesco a quantificare più precisamente perché è stato un lavoro molto saltuario, alcuni giorni ho lavorato di più, mentre altri non lavoravo affatto”. Quest'ultima lavorava solamente per una piattaforma e in una giornata riusciva a fare cinque/sei consegne, guadagnando in media sui 350/400 euro al mese.

Un'altra fase che Giorgia (come altri intervistati) si è trovata ad affrontare, oltre all'aumento della concorrenza, è stata quella relativa all'aumento di carburante avvenuto durante la scorsa primavera, a causa della guerra che ha colpito l'Ucraina nel

febbraio del 2022. Alla mia domanda se l'aumento di carburante avesse inciso sul suo guadagno la sua risposta è stata: "Purtroppo l'aumento di carburante ha inciso sul mio guadagno anche perché io molto spesso, soprattutto questa primavera, ho svolto le consegne sempre in macchina perché faceva freddo quindi parte del guadagno più che per coprire le spese universitarie veniva utilizzato per la benzina, la quale è fondamentale per svolgere questo lavoro". Simone e Giulio, invece, andando incontro alla primavera hanno preferito utilizzare la bicicletta elettrica, pertanto non hanno risentito dell'aumento di carburante, tuttavia, le preoccupazioni in merito ci sono perché ora sta arrivando l'inverno, infatti Simone ci dice: "con l'arrivo dell'inverno non mi sarà più possibile utilizzare la bicicletta, anche se cercherò di rimandare il più possibile l'utilizzo della macchina, però so per certo che quel momento arriverà, e ho paura che non mi sia più conveniente fare questo lavoro che trovo invece perfetto per la sua grande flessibilità."

Un problema comune riscontrato anche da questa tipologia di intervistati riguarda la mancanza di tutele. Sara infatti ci dice: "non mi sento troppo tutelata perché in caso ti assenti per malattia ovviamente non percepisci nessun stipendio" tuttavia continua dicendo "ma questo è il contro di qualsiasi lavoro in proprio e con partita iva, quindi è parte del gioco nel momento in cui decidi di lavorare come rider". Così anche Simone che in merito a questo problema ci dice: "quando lavoravo come cameriere, o come bagnino, nel caso in cui mi facevo male o non mi sentivo bene mi assentavo da lavoro tranquillo in quanto sapevo che comunque ero coperto da un punto di vista economico,

mentre ora so che se non lavoro non guadagno e questo mi crea stress”. Invece per Giorgia sembra non essere un problema vero e proprio, forse perché lei prima di fare il rider non aveva nessun lavoro precedente quindi fin da subito la sua esperienza lavorativa è stata diversa da quella degli altri colleghi. Essendo inoltre una studentessa e vivendo ancora con i genitori non ha le stesse esigenze di un lavoratore che deve provvedere alla propria famiglia, quindi attualmente non rappresenta un problema per lei. Sicuramente si può notare come un giovane riesce meglio ad adattarsi alle condizioni di lavoro che gli vengono proposte, e questo dipende, secondo il mio parere, dal fatto che sono nati e cresciuti in un mondo che è in continua evoluzione, dove le esigenze cambiano di giorno in giorno, e dove la stabilità è effimera, soprattutto da un punto di vista del lavoro. Trovo inoltre che tale aspetto non debba per forza essere negativo, al contrario, la possibilità di cambiare permette alle persone di sperimentare e comprendere cosa si avvicina di più ai suoi bisogni. La stabilità spesso porta l’essere umano a rimanere bloccato, ad essere accomodante, si è visto infatti nel caso di Mauro che per anni ha accettato delle condizioni di lavoro che lo facevano sentire comodo fino a quando è stato costretto ad abbandonarle per poi riscoprire che le sue esigenze erano cambiate, non del tutto, ma comunque evolute. Inoltre, Giorgia ci ha raccontato, sempre in merito alle tutele, che durante l’emergenza Covid-19 quest’ultime non sono mancate: “poco dopo l’inizio della pandemia ci sono state fornite mascherine e disinfettante per le mani, rendendo così il lavoro più sicuro sia per noi che per i clienti, i quali ci vedevano arrivare con tutte le precauzioni per impedire la diffusione del virus”.

In merito ai problemi nello svolgere l'attività di rider diverse sono state le risposte degli intervistati, Giorgia ha menzionato il traffico: “un problema che ho riscontrato nello svolgere questo lavoro è il traffico che mi mette agitazione perché, non sempre, mi permette rispettare l'orario di consegna previsto, e ciò magari all'inizio può essere risolto dalla piattaforma fornendo degli sconti ai clienti sul prossimo ordine, ma se i ritardi continuano a verificarsi poi i feedback negativi li riceve il rider e ciò incide poi sul punteggio e sulla quantità delle consegne che gli verranno affidate”. Sara invece a tal proposito ci dice “alcuni problemi che ho riscontrato sono stati il freddo mentre guidavo il motorino ma soprattutto la saltuarietà del lavoro, in quanto ci sono giorni che vorresti lavorare ma arrivano pochissime consegne”. Sicuramente anche per i più giovani a volte l'instabilità può essere un problema perché, soprattutto in questo caso, fa venir meno il raggiungimento del loro obiettivo, ovvero guadagnare, si parla quindi di un guadagno non certo. Dello stesso problema ci parla anche Giulio: “purtroppo non sempre riesco a guadagnare quello che mi ero prefissato in una giornata, perché il numero di consegne che mi arrivano non sono uguali tutti i giorni e questa cosa tante volte mi porta a pensare che forse avrei bisogno di qualcosa di più stabile se voglio iniziare l'università”.

Non mancano però i vantaggi nello svolgere questo lavoro, il principale espresso da tutti gli intervistati è la flessibilità, ma è interessante però quanto detto da Simone, secondo il quale: “questo lavoro mi ha permesso di entrare nella casa della gente, vedere il loro lato più vero, in quanto durante la consegna trovavo la signora che aveva voglia di

parlare e raccontarmi la sua giornata, oppure il signore che mi spiegava come mai aveva deciso di ordinare tramite il food delivery, o magari il ragazzo interessato al mestiere di rider” inoltre continua dicendo “girando per la consegna del cibo ho anche avuto l’opportunità di conoscere delle vie caratteristiche della mia città che non conoscevo e di conseguenza non avevo mai visitato”. Andando avanti con l’intervista ho cercato di capire quanto i giovani intervistati avessero compreso della piattaforma e quanto fossero interessati tramite la loro esperienza a collaborare per lo sviluppo di quest’ultima, Giorgia ci dice: “Sì, mi piacerebbe essere coinvolta in base alla mia esperienza per lo sviluppo della piattaforma, avrei delle precisazioni soprattutto sul sistema di ranking. Non trovo giusto che non si tenga conto delle difficoltà a cui un rider va incontro, le quali non dipendono da lui, sono esterne allo svolgimento della sua attività ma nonostante ciò incidono poi sul suo punteggio e sulla sua credibilità”. Dalla sua risposta però non si evince una vera e propria volontà di aiutare e contribuire, questo perché forse non ha compreso appieno la sua reale funzione, che come abbiamo visto nei precedenti capitoli è un “problema” di molti, proprio perché dietro a tutto ciò c’è un algoritmo e quindi non del tutto comprensibile. Sara invece ha idee ben precise per quanto riguarda il miglioramento della piattaforma, nonostante abbia lavorato come rider solo qualche mese “sì, sarebbe interessante poter contribuire ad un possibile sviluppo della piattaforma, che a mio parere dovrebbe prendere più seriamente i richiami che i rider effettuano nei confronti di alcuni ristoranti, che fanno attendere ore prima di darti il pacco da consegnare facendoti, di conseguenza, perdere tempo da poter

dedicare ad altre consegne”, Sara continua dicendo “esorterei la piattaforma a non accettare una eccessiva quantità di rider per una determinata zona che non ne necessita. A parità di consegne se ci sono 20 rider le consegne vengono divise tra loro, se la piattaforma accetta altri 20 rider le consegne verranno divise in 40 rider e così la possibilità di guadagnare diminuisce per ogni lavoratore”.

In conclusione, le quattro figure intervistate sono simili tra loro per le motivazioni che li spingono ad intraprendere questo lavoro ma tendono a divergere sotto altri aspetti.

### 3.1.3 Lavoro permanente

La situazione cambia nel momento in cui i soggetti pensano all’attività di rider come ad un lavoro permanente. Ho potuto constatare che, in questo caso, i lavoratori sono più interessati alle dinamiche che caratterizzano tale mestiere e nasce in loro la volontà di comprendere, comprendere per poter svolgerlo al meglio, uscendo così da quello stato di disinteresse emerso nelle tipologie precedenti. Questo deriva dal fatto che volendo portare avanti per diverso tempo, ognuno per le sue motivazioni, questa attività, nascono quasi spontaneamente quelle considerazioni utili che possono apportare migliorie generali. Intervistando Luca, 38 anni, ex cameriere, il quale ha iniziato a lavorare come rider a gennaio del 2021, fin da subito ho notato in lui quella preparazione che cercavo, infatti ha portato alla luce dettagli specifici che solo un lavoratore interessato e attento al proprio mestiere può notare. Lui, come gli altri, ha intravisto nell’attività di rider un’opportunità e non si è lasciato scoraggiare dalla

situazione che stava colpendo il nostro Paese, infatti le sue parole sono state: “Lavoravo come cameriere in un ristorante che ha chiuso per la situazione che purtroppo ha colpito l’Italia. Tuttavia, diciamo che ho continuato a fare il cameriere, solo in un modo diverso. Continuavo a portare cibo a tavola ma questa volta direttamente in tavola dell’italiano, la tavola della sua casa.” Invece di scoraggiarsi ha compreso l’evoluzione del suo lavoro, che non era finito ma semplicemente si stava adattando alla situazione che si è trovato di fronte, ovvero l’impossibilità di uscire di casa, e di conseguenza non poter andare al ristorante.

A differenza di Luca, Simona, 40 anni, sono diversi anni che svolge l’attività di rider, viene infatti chiamata dai suoi colleghi “la veterana”, e lei dice a tal proposito: “lavoro come rider ormai da diverso tempo, prima che quest’ultimo si sviluppasse come poi ha fatto con la pandemia, e ho riscontrato diversi cambiamenti rispetto a quando ho iniziato, ma posso affermare che ormai non mi vedrei a fare altro se non la rider”. Da queste parole emerge che la sua intenzione non è di certo lasciar perdere questa attività, pertanto rientra in coloro che vedono questo mestiere come un lavoro permanente.

Tuttavia in Simona rivedo molto Mauro, l’ex calzolaio, questo perché mi dà l’idea di una persona che si sta accontentando vista la difficoltà nel trovare un lavoro e quindi fare il rider è l’unica via d’uscita che ha in questo momento e non proprio una scelta.

Rispetto al guadagno mensile Luca ci ha detto: “Lavorando per 3 piattaforme riesco ad ottenere uno stipendio maggiore rispetto a quello di quando facevo il cameriere. Ora dopo un anno e mezzo riesco ad arrivare ad una retribuzione di 1500 euro al mese”.

La meticolosità di Luca, in un primo momento, è venuta fuori alla mia domanda: “quanto tempo dedica a tale lavoro settimanalmente?” e la sua risposta è stata: “Il tempo che dedico settimanalmente a tale attività diciamo che dipende dalle stagioni in primis, durante l’inverno mi sono reso conto (anche per la situazione covid) che le richieste sono maggiori, soprattutto durante il fine settimana mentre d’estate, probabilmente anche perché l’emergenza covid si affievoliva il lavoro era leggermente sceso dato che la gente preferiva andare direttamente al ristorante. Avevo deciso volontariamente di prendermi come giorno libero il lunedì per riprendermi dal fine settimana”.

Tale attenzione si è poi confermata nuovamente quando, alla mia domanda su quante consegne riuscisse a fare in una giornata lavorativa, la sua risposta è stata: “Durante il fine settimana arrivo anche a 30 consegne in un giorno, durante la settimana diverse sono le variabili che incidono, infatti durante il periodo estivo, la settimana, ho più richieste rispetto a quello invernale perché forse la gente ha poca voglia e tempo di cucinare”.

La sue risposte sono state chiare e specifiche e mi hanno permesso di intravedere in Luca la volontà di immedesimarsi nelle vite dei clienti che utilizzano la piattaforma, e questo aspetto sicuramente lo aiuterà nella gestione della sua attività, potendo sfruttare a suo favore quel grado di autonomia che viene riconosciuta al rider.

Anche Simona, come Luca si dà molto da fare come rider, infatti: “lavoro tutti i giorni, principalmente per la piattaforma Deliveroo, sia nelle fasce orarie del pranzo sia della cena, quindi il mio orario va dalle 12:00 alle 15:00 e dalle 19:00 alle 23:00, e riesco in



questo modo a guadagnare in un mese 1800€”.

Luca, inoltre, a differenza di molti altri, parlando del problema relativo all'aumento di carburante, ha saputo, anche in questo caso, trovare una soluzione adeguata al problema che gli si è posto di fronte. Le sue parole a tal proposito sono state: “L'aumento di carburante non ha inciso particolarmente sul mio guadagno in quanto mi sono saputo adattare. L'aumento è arrivato a marzo ed anche se è stata una primavera piuttosto fredda ho deciso di effettuare la consegne in bicicletta, vado in bicicletta da quando sono bambino e d'estate è il principale mezzo che utilizzo quindi non ho trovato problemi. Mi copro bene e con il pensiero di arrivare in tempo alla consegna del cibo il freddo non lo sentivo proprio. Abitando poi in un paese piccolo riesco a spostarmi tranquillamente da una parte all'altra”.

Questa sua capacità di riuscire sempre a trovare una soluzione di fronte ad ogni problema, anche se sentendolo esprimersi non parlerei di problema da risolvere ma piuttosto di un “rebus” dal quale lui riesce anche a trovare piacere nel portare a termine, secondo me è influenzato dal fatto che lui intende proseguire a svolgere l'attività di rider, e quindi è incentivato a trovare le tecniche più efficaci ed efficienti possibili. Ciò si può evincere anche dalle sue parole alla mia domanda se l'attività di rider fosse l'unico lavoro che attualmente svolge: “L'attività di rider è l'unico lavoro che svolgo e per il momento non ho intenzione di cambiare perché mi sento libero di poterlo gestire come meglio credo, sento maggiore libertà, rispetto al mio precedente mestiere”.

Simona, invece, ha risentito dell'aumento di carburante, proprio perché non sapendo

portare il motorino ha sempre svolto questo lavoro con la macchina, e di conseguenza ha visto il proprio stipendio scendere a causa di questa problematica. “L’aumento di carburante è stato un grosso colpo per il mio guadagno, da quando ho iniziato ho sempre utilizzato come mezzo per le consegne la macchina, quindi vedere la benzina arrivare sopra i 2€ ha creato in me diverse preoccupazioni, considerando poi che la mia macchina è vecchia pertanto tende a consumare di più rispetto ad una macchina nuova”. Con Luca poi abbiamo affrontato il dilemma delle tutele che vengono riconosciute al rider, e se lui svolgendo appunto tale attività, si sentisse in qualche modo tutelato. La sua iniziale risposta è stata: “Sulla carta sono previste dotazioni di sicurezza a carico delle piattaforme come indumenti ad alta visibilità e casco per chi va in bici, copertura assicurativa contro gli infortuni e per danni contro terzi”.

Ha poi continuato “Se piove o nevicata l’incentivo è minimo ma decide in autonomia il rider se lavorare o meno, a nessuno viene imposto dai servizi di delivery di essere online ed operativo, quindi lavorare in condizioni estreme non viene visto negativamente, ed anzi essendoci meno concorrenza in giro è più probabile fare molte consegne in poche ore”. Anche in questo caso l’intervistato ha cercato di trovare una soluzione alla situazione, sfruttando occasioni come il maltempo, che gli permettono di ottenere riscontri positivi in quanto la disponibilità nel coprire i turni rappresenta un elemento importante di cui il sistema di ranking tiene conto. Purtroppo però questo meccanismo tende ad incentivare, allo stesso tempo, comportamenti rischiosi: ad esempio, in questo caso, effettuare consegne, soprattutto sulle due ruote, può mettere a rischio l’incolumità del rider.

I problemi incontrati in tale attività variano da persona a persona, Luca che è molto attento nello svolgere il suo lavoro e, tuttavia spesso, proprio per la grande precisione che intende mettere in ogni sua azione, l'ansia prende il sopravvento e lo porta a commettere errori: "ogni tanto, vista la fretta nel consegnare il cibo, mi è capitato che la borsa mi cadesse e di conseguenza il cibo era rovinato quindi mi toccava, in primis, pulire la borsa e successivamente tornare al ristorante e rifare l'ordine, garantendo così un ritardo nella consegna al cliente, ritardo che poi incide nel mio feedback".

Sempre in merito al cibo Simona ci dice: "Ci sono alcuni cibi che a mio parere dovrebbero essere aboliti, come ad esempio, le pizze che contengono caciocavallo o gorgonzola perché se un po' del liquido cade nello zaino quest'ultimo è da buttare" e prosegue dicendo "di conseguenza perdo una giornata per contattare il servizio assistenza e richiedere una nuova borsa per le consegne".

Un altro problema riscontrato da Simona, la quale ricordiamo utilizza come mezzo, per svolgere tale attività, la macchina, è il traffico, un problema non indifferente, essa infatti ci dice: "la macchina è comoda per diversi motivi, però ha anche dei contro e il principale è il traffico, purtroppo mi capitava spesso di fare ritardo, soprattutto se seguivo il percorso proposto dalla piattaforma. Tuttavia con il tempo, e soprattutto con l'esperienza, girando per la mia città sono riuscita a trovare delle scorciatoie che mi permettono di evadere questo problema, il quale però non può essere considerato risolto del tutto".

Successivamente il discorso si è spostato sui colleghi rider, sulla piattaforma digitale e sul sistema di ranking, adottato da quest'ultima. Dalle parole di Luca sono emerse

questioni interessanti, che forse fino a quel momento non avevo considerato, portandomi poi ad una considerazione mia personale del tutto diversa, rispetto a quella che mi ero fatta all'inizio della stesura della tesi. Come chiesto ai precedenti intervistati, anche con lui mi sono soffermata sulla possibilità di confrontarsi con gli altri rider e la sua risposta è stata: "Con altri rider riesco a parlare soprattutto quando ci incontriamo nei ristoranti e aspettiamo che quest'ultimi preparino l'ordine, così si scambia due chiacchiere ma ovviamente un rapporto che si apre e conclude lì". A differenza del primo intervistato, Mauro, Luca non dimostra una necessità impellente di instaurare rapporti con altri suoi colleghi, anzi lui è molto ferrato nello svolgere l'attività che non ha interesse nel confrontarsi con gli altri. Poi il discorso si è focalizzato verso la "protagonista" di questo sistema, ovvero la piattaforma digitale. Anche lui come gli altri non ha mai provato a contattarla dicendo di non aver mai avuto bisogno di una comparazione diretta, e pertanto non sa se sia possibile o meno. Nelle ultime risposte che mi sono state fornite da Luca, ho riscontrato dei punti interessanti che meritano un ulteriore approfondimento. Domandandogli in conclusione se fosse interessato a contribuire allo sviluppo della piattaforma e se, secondo lui, il sistema su cui si basa il ranking dei riders è giusto oppure no la sua risposta è stata: "Io penso che non ci sia nulla da modificare nella piattaforma questo mestiere è così e credo che se uno lo sa gestire in questo momento può essere una grande opportunità, in quanto ti permette di entrare a far parte del suo mondo senza troppe richieste e questo è fondamentale proprio perché non è semplice trovare lavoro".

Prosegue alla mia domanda dicendo: “Per quanto riguarda il ranking non lo trovo diverso da qualsiasi altra forma di lavoro, molto spesso non si hanno i meriti che ad uno spetta sia dove è presente la figura del datore di lavoro “in carne ed ossa” sia per chi lavora per una piattaforma digitale. Anche nei lavori “comuni” spesso ci sono intoppi, di cui al datore di lavoro importa bene poco quindi ripeto non trovo differenze”. Poi afferma: “Anzi forse il ranking può essere uno stimolo a dare il meglio di se, a far nascere quella competitività che in questo caso non è malsana in quanto non ti mette a confronto con altri lavoratori ma direttamente con te stesso e questo secondo me aiuta ad avere risultati più efficaci”. Il pensiero di Simona è molto simile a quello di Luca, essa ci dice: “l’applicazione per cui ho lavorato non aveva un ranking esplicito, a differenza di Glovo che assegnava un ranking, e quindi la possibilità correlata di prenotare anticipatamente degli slot lavorativi più redditizi. Ad ogni modo penso che ci sia un algoritmo nascosto per ogni rider, il quale si basa sulla frequenza al lavoro, e considero giusto premiare coloro che lavorano con continuità”. Quindi in conclusione, soprattutto secondo Luca, l’attività di rider organizzata dalla piattaforma digitale non necessita di alcun cambiamento e sta al rider stesso saperne cogliere i vantaggi sotto ogni punto di vista. Menzionando i vantaggi si può notare che anche per Luca e Simona, come per gli altri, sono riposti nella libertà di poter organizzare il lavoro come meglio si crede, infatti: “Il vantaggio principale è sicuramente una maggiore libertà nello svolgere il lavoro, quindi posso organizzare i miei impegni personali e farli così coincidere con il lavoro stesso. Infatti da quando ho deciso di intraprendere questa attività” Luca ci dice

“ho tempo da dedicare a me stesso, ai miei hobby che prima purtroppo tendevo a trascurare perché non avevo tempo, non potendomi organizzare”.

### **3.2 CONCLUSIONI PERSONALI**

Come già detto precedentemente il confronto con i rider della mia città, avvenuto tramite le interviste, mi ha permesso di completare, soprattutto a livello personale, il puzzle informativo sulla loro attività.. Ritengo sbagliato cercare a tutti i costi di dover etichettare, se non addirittura adattare una novità con ciò che già si conosce. Questo non fa che limitare, a mio parere, il reale sviluppo, in questo caso, dell'attività di rider. Essa nasce come un lavoro autonomo, un particolare lavoro autonomo, proveniente dal digitale e, piuttosto che cambiarla, bisognerebbe saperla accettare così com'è, cercando di capirne i punti di forza e sfruttarli a proprio vantaggio, come ha fatto Luca.

Alla base della necessità di etichettare il nuovo vi è l'incertezza, che forse in questo caso è alimentata dalla mancanza di una figura in “carne ed ossa”, cioè un datore di lavoro, e questo ci porta a soffermarci “sull'insensibilità” della piattaforma, quindi la mancanza della componente umana, perché magari essa non tiene conto delle ragioni per cui i fattorini non rispettano i parametri di affidabilità e partecipazione nei picchi, su cui l'algoritmo si basa per attribuire loro un punteggio. Ma come mi ha permesso di comprendere sia Luca che Mauro, i quali vengono da due realtà simili, rispetto a Giorgia e agli altri studenti, anche il datore di lavoro, più spesso di quanto si pensi, è del tutto disinteressato a ciò che accade, o ai bisogni dei propri lavoratori. Esso infatti è

focalizzato sul raggiungimento del proprio obiettivo finale, che può essere, la fabbricazione di una scarpa, la soddisfazione del cliente nell'offrirgli un servizio ecc..

Inoltre ho potuto notare che il lavoro di rider offrendo molta libertà consente di proseguire lavoretti "in nero". Tali conclusioni sono emerse dalle risposte alla mia domanda: "Svolge altri lavori oltre all'attività di rider?", e le risposte sono state, da parte di Giorgia "Non è l'unico lavoro che svolgo, a parte fare la babysitter e ripetizioni a dei ragazzi", mentre da parte di Mauro "ogni tanto, quando non lavoro come rider, mi capita di fare dei lavoretti a casa delle persone per arrotondare qualche soldo in più, che in famiglia fa sempre comodo". Ho notato che tale pratica viene posta in essere proprio da coloro che vedono l'attività di rider come un lavoro temporaneo e quindi cercano di accumulare altri lavori che però non li vincolano da un rapporto di lavoro contrattuale. Ovviamente tale aspetto merita un ulteriore approfondimento il quale non verrà, in tale lavoro, trattato, ma solo accennato.

## CONCLUSIONI

Questo lavoro si proponeva di illustrare il fenomeno della Gig Economy e, più nel dettaglio, di comprendere il lavoro di rider. Diverse sono state le problematiche affrontate in merito a questa attività che mostra ancora molteplici ambivalenze. Sicuramente diversi aspetti sono ancora in evoluzione ed è difficile prevedere se gli esiti saranno positivi o negativi. In relazione a quest'ultimo enunciato la cecità dell'algoritmo tenderà ad aumentare se si prende come modello le piattaforme di food delivery statunitensi. Basti pensare a quanto si è detto a proposito della possibilità di geolocalizzare la posizione esatta del rider e i suoi eventuali spostamenti e di condividere questa informazione con i clienti che possono seguire il rider dal momento in cui ritira il cibo al ristorante fino alla consegna. Se, da un lato, ciò va a soddisfare la componente ansiogena di chi attende con trepidazione l'ordine, dall'altro, però si conferma "l'indifferenza" nei confronti di eventuali avvenimenti che potrebbero portare ad un ritardo della consegna. La mappa infatti non rileva, ad esempio, il traffico o altre problematiche ma solamente il rider con il suo mezzo che si aggira per la città al fine di portare al termine il suo incarico. Un cambiamento positivo, invece, potrebbe riguardare la nascita della comunità rider, dove questi lavoratori possono innanzitutto riconoscersi in quanto tali, costruire una identità collettiva, ma soprattutto condividere problematiche facendosi forza a vicenda. Ciò sta, in parte, già avvenendo grazie ai social, come Telegram, che permette a qualsiasi categoria di lavoratori di riunirsi all'interno di un gruppo e parlare tra loro condividendo ogni aspetto positivo e negativo dell'attività svolta. Un altro cambiamento nell'immediato



potrebbe riguardare la regolamentazione del fenomeno, e come si è visto il mezzo utilizzato dai lavoratori per la tutela dei propri diritti è stato, naturalmente, quello del ricorso alla giustizia di merito, con la conseguenza di destare, anche in ambito dottrinale e istituzionale, la preoccupazione di dover offrire una coerente forma di tutela a tali rapporti. In sostanza è al Legislatore che si lascia “l’incombenza”, insieme agli altri operatori del diritto, di far valere le tutele anche nei confronti di questa tipologia di lavoratori. La questione dell’inquadramento contrattuale, come si è visto, è tutt’ora dibattuta. Nonostante in Italia ci sia un sindacato “forte”, quest’ultimo non è in grado di contrastare le grandi piattaforme. Se si prospettasse l’assunzione tramite contratti a tempo determinato o indeterminato, le carte in tavola potrebbero cambiare dando vita a diversi scenari. Uno di questi potrebbe essere che le piattaforme decidono di ridimensionarsi, e ciò porta con sé diversi svantaggi per quest’ultime oppure potrebbero decidere di chiudere in Italia e rimanere nei Paesi in cui è conveniente portare avanti tale business. Ovviamente per le piccole imprese che stanno provando a seguire la scia delle grandi piattaforme questo rappresenterebbe il punto di svolta perché comunque le persone si sono “abitate” a questi servizi quindi non essendoci più quei player sarebbero loro a “comandare il gioco” e la situazione sarebbe più semplice. Guardando però in faccia la realtà gli interessi che si trovano dietro tali piattaforme sono interessi forti, pertanto le strade poco fa descritte tendono ad essere impraticabili. Infine, entrare a contatto col mondo digitale dovrebbe insegnarci a lasciar entrare ciò che è nuovo, e soprattutto comprendere che la stabilità, in termini di lavoro, che prima caratterizzava tale mondo ora è solo un ricordo.

Quest'ultima frase non deve essere percepita in modo del tutto negativo, anzi va precisato che l'instabilità è fondamentale per l'essere umano più della stabilità stessa in quanto lo spinge ad uscire da situazioni confortevoli, che rappresentano un vero e proprio limite al suo sviluppo, in primis come persona ma anche come lavoratore.

## BIBLIOGRAFIA

- Abraham, K. Haltiwanger, J. Sandusky, K. Spletzer, J. 2018. Measuring the gig economy: Current knowledge and open issues. NBER Working Papers 24950, National Bureau of Economic Research, Inc.
- Balaram, B. Warden, J. Wallace-Stephens, F. 2017. Good gigs. A fairer future for the UK's gig economy. Report, RSA Action and Research Center.
- Barbini, F. M. 2021. Il lavoro dei rider tra regolazione e regolamentazione. TAO Digital Library.
- Beck, P. 2017. The feasibility of measuring the sharing economy. Working paper, Office for National Statistic.
- Cori, E. 2021. Le problematiche del lavoro dei rider. TAO Digital Library.
- De Stavola, F. 2020. Potere, controllo e soggettività nelle piattaforme digitali di food delivery: un'analisi foucaultiana dell'app latinoamericana Rappi. *Sociologia del Lavoro*, 158: 178-198.
- Duggan, J. Sherman, U. Carbery, R. McDonnell, A. 2020. Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, 30, 1: 114-132.
- Farrell, D. Greig, F. 2016. Paychecks, Paydays, and the Online Platform Economy. Big Data on Income Volatility. Report, JPMorgan Chase & Co. Institute.

- Foresi, D. 2019. Gig Economy, il lavoro al tempo delle piattaforme digitali. Istituto Cattaneo.
- Landier, A. Szomoru, D. Thesmar, D. 2016. Working in the on-demand economy; an analysis of Uber driver partners in France.
- McGaughey, E. 2018. Taylorism: When network technology meets corporate power- Industrial Relations Journal, 49: 459-472.
- Maggi, B. Neri, M. 2021. Analisi organizzativa dell'attività di rider
- Marrone, M. 2021. Rights against the machines! Il lavoro digitale e le lotte dei rider.
- Masino, G. 2021. Il lavoro nell'epoca delle piattaforme digitali. TAO Digital Library.
- Orciani, B. M. 2021. I rider e l'araba fenice della subordinazione. TAO Digital Library.
- Pacella, G. 2021. Rider: una prospettiva giuslavoristica. TAO Digital Library.
- Salento, A. 2021. Diritto del lavoro, scienze sociali e piattaforme digitali. TAO Digital Library.
- Thompson, J.D. 1967. Organizations in Action, New York: McGraw-Hill; 1988 ed. it., L'azione organizzativa. Torino: Isedi.
- Vecchio, L. 2021. Il lavoro dei rider: una prospettiva psicologica. TAO Digital Library.
- Wood, A.J., Graham, M., Lehdonvirta V., Hjorth I. 2019. Good gig, bad gig: Autonomy and algorithmic control in the global gig economy. Work, Employment and Society, 33: 56-75
- Zamarian, M. 2021. Il coordinamento sostenibile dei rider. TAO Digital Library.

## SITOGRAFIA

- Giorgiantonio, C. Rizzica, L. 2018. N. 472 - Il lavoro nella gig economy. Evidenze dal mercato del food delivery  
<<https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/qef/2018-0472/index.html>>
- United Nations Conference on Trade and Development. 2021. How COVID-19 triggered the digital and e-commerce turning point  
<<https://unctad.org/news/how-covid-19-triggered-digital-and-e-commerce-turning-point>>  
  
COVID-19 boost to e-commerce sustained into 2021, new UNCTAD figures show <<https://unctad.org/news/covid-19-boost-e-commerce-sustained-2021-new-unctad-figures-show>>
- JPMorgan Chase&CO. 2021. The Online Platform Economy through the Pandemic <<https://www.jpmorganchase.com/institute/research/labor-markets/online-platform-economy-through-the-pandemic>>
- Sito web Alfonsino. 2022. <<https://alfonsino.delivery/about-us>>
- Sito web Just Eat. 2022. <<https://www.justeattakeaway.com/what-we-do>>
- Chiamenti, F. M. 2022. Gig Economy tra caporalato e dittatura dei dati.  
<<https://irpimedia.irpi.eu/occupazione-gig-economy-caporalato-dittatura-dati/>>
- Ciccone, E. 2021. Tutto ciò che avreste sempre voluto sapere sui *rider*.  
<<https://www.filomagazine.it/2021/01/tutto-cio-che-avreste-sempre-voluto-sapere-sui-rider/>>